

Klachtenreglement

Bent u niet tevreden over de werkwijze van Stichting Liliane Fonds? Wenst u een klacht met ons te delen? Neem vooral contact met ons op. Wij leren hier graag van en beschouwen uw informatie als een manier om ons werk te verbeteren. Hartelijk dank voor de moeite!

Dit klachtenreglement is opgesteld door Stichting Liliane Fonds (hierna: het Liliane Fonds) en is bedoeld voor alle donateurs en andere doelgroepen van het Liliane Fonds. Het bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten die worden ingediend worden afgehandeld.

1. Definities:

- Directeur-bestuurder: het statutair bestuur van het Liliane Fonds;
- Klacht: een vermeende tekortkoming verondersteld door de klager. Het is een door het Liliane Fonds ontvangen uiting van ontevredenheid over het Liliane Fonds in het algemeen, een door het Liliane Fonds bewezen dienst, een persoon werkzaam ten dienste van het Liliane Fonds of een product van het Liliane Fonds.
- Klachtenreglement: dit klachtenreglement;
- Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij het Liliane Fonds.
- Schriftelijk: per email of brief;
- Liliane Fonds: Stichting Liliane Fonds, statutair gevestigd te 's Hertogenbosch;

2. Indienen van een klacht

2.1 Een Klager kan op de volgende manieren een klacht indienen bij het Liliane Fonds:

- a. per e-mail: voorlichting@lilianefonds.nl
- b. schriftelijk; aan Liliane Fonds, Havensingel 26, 5211 TX, 's Hertogenbosch t.a.v. donateursbeheer o.v.v. 'klacht';
- c. telefonisch; via: 0800 – 7 800 800 (gratis) of +31 73 518 94 20;
- d. mondeling; aan een vertegenwoordiger van het Liliane Fonds;

2.2 Een Klager dient bij het indienen van de klacht tenminste de volgende gegevens met ons te delen:

- a. naam, emailadres en/of telefoonnummer van de Klager;
- b. de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.

2.3 Een klacht waarbij de gegevens zoals vermeld in artikel 2.2 niet vermeld worden of niet compleet zijn, wordt niet in behandeling genomen door het Liliane Fonds. Indien redelijkerwijs mogelijk, zal het Liliane Fonds de Klager binnen vijf werkdagen nadat de klacht is ingediend, informeren dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn.

2.4 Met het indienen van een klacht aanvaardt de Klager de inhoud van dit Klachtenreglement.

3. Behandeling van een klacht door het Liliane Fonds

3.1 De Klager ontvangt - indien redelijkerwijs mogelijk - binnen vijf werkdagen nadat de klacht bij het Liliane Fonds is ingediend van het Liliane Fonds schriftelijk een ontvangstbevestiging van de Klacht. Als de klacht telefonisch of anderszins mondeling is ingediend bij het Liliane Fonds kan het Liliane Fonds de ontvangst van de klacht mondeling bevestigen.

3.2 Het Liliane Fonds kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de Klager of derden om nadere informatie verzoeken.

3.3 Het Liliane Fonds heeft de intentie de klacht binnen 21 dagen nadat deze is ingediend, af te handelen en de Klager daarover schriftelijk te berichten.

3.4 Als de klacht niet binnen 21 dagen kan worden afgehandeld, bericht het Liliane Fonds dit met redenen omkleed schriftelijk aan de Klager onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen het Liliane Fonds de klacht zal behandelen. Het Liliane Fonds zal de Klager vervolgens schriftelijk binnen de nader bepaalde termijn berichten over de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.

4. Beëindiging van een klacht

4.1 Een klacht die op een van de in artikel 2.1 genoemde wijzen is ingediend eindigt als:

- a. de Klager de klacht intrekt;
- b. na bemiddeling en/of na overleg met de Klager blijkt dat bij de Klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
- c. Het Liliane Fonds de klacht heeft afgehandeld. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail - mededeling gedaan aan de Klager.

5. CBF -Centraal Bureau Fondsenwerving

Als de Klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door het Liliane Fonds kan de Klager zich wenden tot het CBF ([Centraal Bureau Fondsenwerving via www.cbf.nl](http://www.cbf.nl)). Het CBF zal de klacht verder in behandeling nemen.

6. Overige bepalingen

6.1 Het Liliane Fonds kan van elke ingediende klacht bij het Liliane Fonds een dossier aanleggen. De verantwoordelijke afdeling fondsenwerving en de directeur-bestuurder hebben te allen tijde toegang tot dit dossier, binnen de kaders die de privacywetgeving daarvoor stelt, en zoals aangegeven in ons privacy statement.

6.2 Iedereen die volgens dit klachtenreglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan zal deze klacht en informatie verkregen in verband met de klacht geheimhouden voor zover het vertrouwelijke gegevens betreft.

6.3 De behandeling van een klacht door het Liliane Fonds kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van het Liliane Fonds inhouden.

6.4 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.

7. Vaststelling en wijziging reglement

7.1 Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur-bestuurder.

7.2 Dit klachtenreglement is vastgesteld op 28 juni 2022