



## KLACHTENPROCEDURE STICHTING KENNISBANK FILANTROPIE

### Inleiding

De Stichting Kennisbank Filantropie is hét centrale informatiepunt voor de filantropie.

De stichting bevordert de transparantie in de filantropische sector zodat het effect van 'goed doen' toeneemt. De bij ons geregistreerde fondswervende instellingen en vermogensfondsen vragen wij zoveel mogelijk gegevens aan te leveren. Uniforme dataverzameling zorgt voor vergelijkbare gegevens. Kennisbank Filantropie doet een basisvalidatie en ontsluit de informatie, zonder een waardeoordeel te geven, aan een groot aantal samenwerkingspartners. Via hen komt de informatie uiteindelijk bij donateurs en andere belanghebbenden.

U mag van onze organisatie verwachten dat wij alles in het werk stellen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch kan het zijn dat u over onderdelen van onze dienstverlening niet geheel tevreden bent. Wanneer Stichting Kennisbank Filantropie niet aan uw verwachtingen heeft voldaan, verzoeken wij u een klacht in te dienen. Op die manier zijn wij als organisatie in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

### Klachten

Onder een klacht verstaan wij:

Een uiting van ongenoegen over bedoelingen en handelingen van de Stichting Kennisbank Filantropie zelf en uitingen van ongenoegen over de juistheid van de gegevens en handelen van de bij de Kennisbank Filantropie ingeschreven organisaties en samenwerkingspartners.

#### Type Klachten:

1. De bedoelingen en handelingen van Kennisbank Filantropie, t.a.v. o.a;
  - Algemene punten van kritiek
  - Handelen van medewerkers van de stichting
  - Verbeteren van kwaliteitssystemen
  - Overige klachten waarbij nader onderzoek vereist is
2. De juistheid van de gegevens en handelen van de bij de Kennisbank Filantropie ingeschreven organisaties.
3. De bedoelingen en handelingen van de samenwerkingspartners van de Kennisbank Filantropie.

### Afhandelingsprocedure

Iedereen kan een klacht indienen bij de Kennisbank Filantropie. U kunt uw klacht zowel per e-mail als per post indienen bij:

Stichting Kennisbank Filantropie

's-Gravelandseweg 73

1217 EJ Hilversum

[klacht@kennisbankfilantropie.nl](mailto:klacht@kennisbankfilantropie.nl)



U krijgt binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht een schriftelijke bevestiging en tevens een bericht wie uw klacht in behandeling heeft genomen. Daarbij laten wij u ook weten of aanvullende informatie nodig is. Eventueel nodigen wij u uit voor een persoonlijk overleg en/of zullen wij nadere informatie inwinnen.

Klachten zoals bedoeld onder 1. worden altijd behandeld door de directeur van de stichting en zullen zo nodig besproken worden in de eerst mogelijke bestuursvergadering van de stichting. Het bestuur vergadert minimaal een keer per kwartaal.

Mogelijke klachten over bedoelingen en handelingen van de directeur zullen door de voorzitter van Stichting Kennisbank Filantropie behandeld worden.

Bij meerdere of bijzondere klachten over een bij Kennisbank Filantropie geregistreerde organisatie danwel over een van de samenwerkingspartners wordt de desbetreffende organisatie door de stichting aangeschreven met het verzoek tot reactie. De organisatie dient binnen 30 dagen na het verzoek te reageren.

Bij geen of onvoldoende beargumenteerde reactie kan de Kennisbank Filantropie in haar eigen publiciteitsorganen bekendheid geven aan de uiting van ongenoegen.

Binnengekomen klachten worden door de Stichting Kennisbank Filantropie twee jaar bewaard. De indiener van de klacht wordt tijdens de afhandelingsprocedure op de hoogte gehouden van de reactie van de desbetreffende organisatie.

De stichting vormt zich een oordeel over de klacht en kan besluiten de indiener van de klacht en de beklagde in de gelegenheid te stellen hun standpunten mondeling toe te lichten.

De klacht is afgehandeld als de indiener van de klacht en beklagde tot een minnelijke oplossing zijn gekomen.

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd wanneer vier weken na de laatste correspondentie met de indiener van de klacht geen reactie meer is ontvangen van indiener of wanneer de directeur expliciet heeft aangegeven de klacht als afgehandeld te beschouwen en indiener van de klacht hiertegen geen bezwaar heeft gemaakt binnen vier weken na verzending van de mededeling van de Stichting Kennisbank Filantropie.

## **Geen Overeenstemming**

Indien niet tot een overeenstemming kan worden gekomen over de oplossing van uw klacht, bestaat de mogelijkheid dat u uw klacht voorlegt aan de overkoepelende brancheorganisatie Samenwerkende Brancheorganisaties Filantropie (SBF):

Samenwerkende Brancheorganisaties Filantropie  
Postbus 556  
2501 CN Den Haag  
070-3765802  
info@sbf-filantropie.nl

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Op verzoek van de indiener kan zijn/haar identiteit door de Stichting Kennisbank Filantropie geheim worden gehouden. Indien het voor het oplossen van de klacht niet mogelijk is de identiteit van de indiener van de klacht geheim te houden, dan wordt dit besproken met de indiener.