

KLACHTENPROCEDURE

Dirk Kuyt Foundation stelt alles in het werk om de band met al onze relaties goed te onderhouden. Dit geldt voor onze zakelijke relaties, maar ook voor de sporters uit onze doelgroep. Helaas kan het voorkomen dat iemand vindt dat er iets niet is gegaan zoals het behoort. Uiteraard pakken we elke klacht serieus op. Wij doen dit aan de hand van de volgende procedure:

- Klachten kunnen worden ingediend per e-mail (info@dirkkuytfoundation.nl) of per post (Rotterdam Airportplein 55, 3045 AP Rotterdam).
- Na ontvangst van de klacht, ontvangt u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging geven we aan met wie u contact zult onderhouden over de afhandeling van de klacht en binnen welke termijn.
- Tijdens het onderzoeken van de klacht, heeft de medewerker indien nodig overleg met de algemeen manager of met een bestuurslid, waarna contact wordt opgenomen met de melder.
- Het contact vindt bij voorkeur telefonisch plaats, waarna de oplossing ook per e-mail aan de melder wordt bevestigd.
- Dirk Kuyt Foundation zal alles wat redelijkerwijs in haar vermogen ligt in het werk stellen om de klacht op te lossen.
- Er wordt naar gestreefd om de klacht binnen één maand af te handelen.
- Klachten (inclusief oplossingen) worden vastgelegd in een klachtenregister, dat onderdeel uitmaakt van de online administratieve omgeving van de Dirk Kuyt Foundation.