

KiKa Klachtenprocedure

KiKa hoort het graag als donateurs of andere relaties – om wat voor reden dan ook – ontevreden zijn over haar werkwijze, activiteiten en/of standpunten. Allereerst om de eventuele fout te kunnen herstellen, maar ook om onze procedures indien nodig aan te passen en onze toekomstige dienstverlening te verbeteren.

Wat verstaat KiKa onder een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Men voelt zich bijvoorbeeld onheus behandeld of de zaken lopen anders dan verwacht.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden geuit.

Afhandeling klacht

Alle klachten worden bij ons geregistreerd. Uw klacht wordt bij voorkeur binnen 24 uur maar uiterlijk binnen 5 werkdagen behandeld. Is deze termijn niet haalbaar dan ontvangt u een voorstel over de verdere afwikkeling.

Indien u ontevreden bent over de afhandeling dan kunt u beroep instellen bij de directie. Indien de directie van mening is dat de afhandeling correct is geschied wordt betrokkene hiervan op de hoogte gesteld. Het oordeel van het bestuur van KiKa is bindend.

Centraal Bureau Fondsenwerving

U heeft ook de mogelijkheid de klacht in te dienen bij het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF). Het CBF houdt toezicht op het functioneren van goede doelen. Het CBF neemt een klacht alleen in behandeling, indien deze al eerder bij KiKa is ingediend.

De CBF-procedure voor klachten is te vinden op de website van het CBF: <http://www.cbf.nl/over-het-cbf/klachtenprocedure/>

Reclame Code Commissie (RCC)

Als u het niet eens bent met een reclame uiting van KiKa, dan kunt u een klacht indienen bij de Reclame Code Commissie.