



## Suggesties of klachten?

Kinderzwerfboek is een initiatief van het Nationaal Fonds Kinderhulp. Vanuit haar visie vindt Kinderhulp dat in Nederland armoede geen reden mag zijn dat kinderen worden buitengesloten. Kinderhulp wil ervoor zorgen dat alle kinderen er gewoon bij kunnen horen. Dit doen we door oog te hebben voor hun behoeften en hen te ondersteunen als zij nergens anders voor (financiële) hulp terecht kunnen. Dat doen we op een professionele wijze, waarbij effectiviteit en efficiëntie hoog in het vaandel staan. Ben je desondanks niet tevreden? Laat het ons weten!

Kinderzwerfboek hoort graag je suggesties voor verbeteringen. Ook als je klachten hebt, horen we dat graag. Wij zien een klacht als een signaal om onze dienstverlening, communicatie en/of fondsenwerving te verbeteren. Klachten kunnen betrekking hebben op onze communicatie en werving maar ook op het functioneren van de organisatie.

Meld je suggestie of klacht het liefst het eerst bij de direct betrokkene(n) van Kinderzwerfboek, per e-mail of telefonisch. Is er een andere aanleiding voor je klacht? Stuur dan een e-mail naar [klachten@kinderhulp.nl](mailto:klachten@kinderhulp.nl) of een schriftelijke reactie naar Nationaal Fonds Kinderhulp, Wismarstraat 7, 7418 BN in Deventer. Je ontvangt binnen drie werkdagen een bevestiging, waarin staat op welke termijn je een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst de termijn van vier weken (liefst eerder) niet overschrijden. Klachten die in belang zijn van de hele organisatie worden besproken in het Teamoverleg, om hiermee de dienstverlening daar waar mogelijk aan te scherpen.

Kinderzwerfboek en Kinderhulp gaan er vanuit dat klachten naar tevredenheid worden afgehandeld door de direct betrokkenen, dan wel door de leidinggevende of de directeur/bestuurder. Lukt het niet om tot een bevredigende oplossing te komen voor beide partijen, door verschil van inzicht met de directeur/bestuurder van Kinderhulp dan is onze Raad van Toezicht de volgende stap. Wij zullen de 'klager' dan in contact brengen met deze Raad.