

# Klachtenreglement

Bent u niet tevreden over de werkwijze van MIVA? 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 Missie Verkeersmiddelen Actie (hierna: MIVA) en is bedoeld voor alle donateurs en andere doelgroepen van MIVA. Het bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten die worden ingediend worden afgehandeld.

## 1. Definities:

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

## 2. Indienen van een klacht

2.1 Een Klager kan op de volgende manieren een klacht indienen bij MIVA:

- a. per e-mail: [info@miva.nl](mailto:info@miva.nl)
- b. schriftelijk; aan MIVA, Havensingel 26, 52112TX 's Hertogenbosch t.a.v. donateursbeheer o.v.v. 'klacht';
- c. telefonisch; via: + 31 76 521 71 50
- d. mondeling; aan een vertegenwoordiger van MIVA;

2.2 via het contactformulier; op de website van MIVA [www.MIVA.nl/contact](http://www.MIVA.nl/contact)

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 MIVA. Indien redelijkerwijs mogelijk, zal MIVA 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 MIVA

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

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

3.3 MIVA 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 MIVA dit met redenen omkleed schriftelijk aan de Klager onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen MIVA de klacht zal behandelen. MIVA 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. MIVA 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 MIVA 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 MIVA kan van elke ingediende klacht bij MIVA 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 MIVA kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van MIVA 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.