

Klachtenbeleid Stichting Roparun

Stichting Roparun verstaat onder een klacht iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een instelling, bedrijf of persoon, gericht aan Stichting Roparun, waarin deze zijn beklag doet over het beleid dan wel een gedraging van Stichting Roparun.

Hoe kunt u een klacht indienen:

- Door middel van een e-mail naar info@roparun.nl.
 - Vermeld in het onderwerp “Klacht – datum”
- Schriftelijk naar: Stichting Roparun, Jan van Galenstraat 40, 3115 JG, Schiedam
- Telefonisch via 010-434 1165. Ons kantoor is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30-16.30 uur.

Afhandeling klacht

Alle klachten worden door ons geregistreerd. Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, in principe binnen 10 werkdagen. Indien deze termijn niet wordt gehaald, ontvangt u een voorstel over de verdere afwikkeling.

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u per e-mail of schriftelijk bezwaar indienen bij de directeur. Deze reageert binnen 5 werkdagen per e-mail over de verdere afhandeling. Door Stichting Roparun ontvangen klachten worden vertrouwelijk behandeld.

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 u deze al eerder bij Stichting Roparun heeft ingediend.

Reclame Code Commissie (RCC)

Als u het niet eens bent met een reclame-uiting van Stichting Roparun kunt u een klacht indienen bij de [Reclame Code Commissie](#).