

Stichting Pendrecht Vooruit

Klachten, tips en complimenten

Versie 1 januari 2024

Heeft u een klacht, tip of compliment over de activiteiten of medewerkers van SPV? Dat horen we graag, zodat we kunnen kijken wat we beter kunnen doen. In dit protocol leest u waar u uw klacht, tip of compliment kunt indienen en hoe we met klachten omgaan.

Wat is Stichting Pendrecht Vooruit?

Stichting Pendrecht Vooruit (hierna: "SPV") is een organisatie die activiteiten organiseert voor bewoners van de wijk Pendrecht. De programma's Kinderfaculteit, College'53, NV80, Wijktuin het Arboretum en de Zuiderkroon zijn onderdeel van SPV. SPV is bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder het nummer 76452980.

In het bestuur van SPV zitten twee bestuursleden vanuit Stichting Vitaal Pendrecht, twee bestuursleden vanuit de financier Stichting De Verre Bergen en een onafhankelijke voorzitter.

Waar kunt u uw tip of compliment indienen?

U kunt uw tip of compliment indienen via info@pendrechtvooruit.nl.

Waar kunt u uw klacht indienen?

U kunt uw klacht indienen via info@pendrechtvooruit.nl met als onderwerp "klacht".

Hoe gaan wij met klachten om?

Afhankelijk van waar uw klacht over gaat, wordt deze behandeld door de verantwoordelijke projectleider, de zakelijk leider of het bestuur. De voorzitter van het bestuur controleert of de klachtafhandeling goed verloopt.

Wij reageren binnen vijf werkdagen op uw klacht. We laten het u weten als er extra tijd nodig is om te reageren, of als we graag met u in gesprek willen, voordat we op uw klacht kunnen reageren.

Wij doen ons best om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Mocht u toch niet tevreden zijn met de geboden oplossing, dan horen wij dit graag. Wellicht is er dan een andere partij die u verder kan helpen, zoals de Gemeente Rotterdam, de Wijkraad of Stichting Je Goed Recht.

STICHTING
PendrechtVooruit
Plein 1953 nummer 61
3086 EE Rotterdam
www.pendrechtvooruit.nl