

## Klachtenregeling (Boekjaar 2024/2025)

### 1. Algemeen

In deze klachtenregeling wordt voorzien in het omgaan met klachten van donateurs, leveranciers, zakelijke relaties, wensgezinnen, vrijwilligers, trainingsdeelnemers, sollicitanten en andere relaties van Make-A-Wish Nederland.

Klachten zijn voor Make-A-Wish Nederland een waardevolle bron van informatie. We gebruiken klachten om ervan te kunnen leren, onze dienstverlening te verbeteren, kwaliteit te monitoren en procedures aan te scherpen.

### 2. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

- Recht te doen aan de klacht van onze relaties;
- Door middel van een goede reactie/opvolging zoveel mogelijk bij te dragen aan het ombuigen of indammen van negatieve beeldvorming;
- Beter in te kunnen spelen op de behoeften van onze relaties;
- Beter inzicht krijgen in de aandachtspunten van (de service van) Make-A-Wish Nederland;
- Waar mogelijk en nodig de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren;
- Directie / Bestuur management informatie te kunnen verschaffen m.b.t. aantal, soort en ernst van klachten.
- Voldoen aan de gestelde (CBF- / AVG-)-normen en eisen

### 3. Definitie van een klacht

Als klacht wordt beschouwd: iedere uiting van ongenoegen over het handelen, dan wel het niet-handelen van Make-A-Wish Nederland of van partijen direct hieraan verbonden, kenbaar gemaakt aan het adres van Make-A-Wish.

### 4. Het aannemen en registreren van de klacht

Alle klachten worden zo spoedig mogelijk na ontvangst in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris van Make-A-Wish Nederland. Klachten worden opgenomen in het klachtenregister van Make-A-Wish Nederland.

Registratie van een klacht geschiedt onder vermelding van de melddatum, de wijze van melden, geslacht, naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres. Ook wordt de aard van de klacht en de opvolging genoteerd.

Er zijn meerdere manieren waarop een melding kan binnenkomen:

#### *a. Mondeling via telefoon*

Ons centrale telefoonnummer is 035-2035300.

Een medewerker van Make-A-Wish Nederland die een telefonische of schriftelijke vraag of melding krijgt, handelt deze zo mogelijk direct zelf af of verwijst deze naar een op het betreffende onderwerp gespecialiseerde medewerker. Betreft het een inhoudelijke klacht, dan wordt deze doorgezet naar de klachtenfunctionaris. Deze behandelt de klacht verder.

#### *b. Mondeling via een bezoek aan ons kantoor of op een locatie.*

De medewerker van Make-A-Wish Nederland die een gesprek voert met een klager, noteert de gegevens en geeft deze zo spoedig mogelijk door aan de klachtenfunctionaris. Deze behandelt de klacht verder.

#### *c. Schriftelijk*

Een schriftelijke klacht kan zowel online via de e-mail, via social media of via ons postadres binnenkomen. Het centrale e-mailadres is [info@makeawishnederland.org](mailto:info@makeawishnederland.org). Het postadres is Frits Spitsstraat 1, 1200 AA HILVERSUM. De medewerker van Make-A-Wish Nederland die de klacht ontvangt geeft deze door aan de klachtenfunctionaris.

### **5. Het afhandelen van een klacht**

De klachtenfunctionaris neemt uiterlijk binnen twee weken na het indienen van de klacht formeel contact op met de klager. Dit kan via e-mail, telefonisch of per brief en is onder andere afhankelijk van de beschikbare gegevens. Wanneer de klacht niet binnen twee weken na indienen kan worden opgelost/afgehandeld, wordt de klager door de klachtenfunctionaris hiervan op de hoogte gesteld.

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager een antwoord heeft ontvangen en Make-A-Wish Nederland, in lijn met de zwaarte van de klacht, alles heeft gedaan om de klacht naar behoren af te handelen en herhaling te voorkomen. Na afronding kan nog -indien nodig- bij de klager worden geïnformeerd of de klacht vervolgens tot een acceptabele oplossing heeft geleid.

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als de klacht door de klager eerder wordt ingetrokken.

Iedere klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld.

### **6. Bewaartermijn**

De registratie en het dossier worden na afhandeling van de klacht 2 jaar bewaard tenzij de klager eerder verzoekt om vernietiging ervan. In dit geval zal de klacht geanonimiseerd worden bewaard in het klachtenoverzicht.

## **7. Interne organisatie**

Ten minste eenmaal per kwartaal zal intern een evaluatie plaatsvinden m.b.t. de ingediende klachten om:

- de kwaliteit van de organisatie in dezen te toetsen;
- structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;
- de communicatie met de doelgroep te verbeteren.

Ten minste éénmaal per jaar worden het Bestuur en de Raad van Toezicht schriftelijk geïnformeerd over het aantal, de soort en de ernst van de klachten. Dit om de dienstverlening waar mogelijk aan te scherpen.

Stichting Make-A-Wish Nederland is ter afhandeling van eventuele klachten en beroepsmogelijkheden aangesloten bij De Geschillencommissie. Postadres: Postbus 90600 2509 LP Den Haag. Bezoekadres: Bordewijklaan 46 2591 XR Den Haag. Telefoonnummer: 070-3105310. Website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Make-A-Wish Nederland is geregistreerd bij De Geschillencommissie onder registratienummer 130879.

Het oordeel van deze beroepsinstantie is voor Make-A-Wish Nederland bindend; eventuele consequenties worden door Make-A-Wish Nederland snel conform het oordeel afgehandeld.

## **8. Verantwoordelijke klachtenbeleid**

Bij Make-A-Wish Nederland is de functie van klachtenfunctionaris bekleed door Marco Kempers. Hij is verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid in de praktijk.

Binnen de organisatie maken we onderscheid tussen de verschillende doelgroepen waar klachten vandaan kunnen komen. Om een zo goed mogelijke reactie te kunnen geven richting de klager, wordt de klacht door de klachtenfunctionaris mogelijk besproken met de medewerker die de meeste expertise heeft binnen het deelgebied waar de klacht betrekking op heeft.