



## Formele klachtenregeling Make-A-Wish Nederland

### 1. Algemeen

In deze klachtenregeling wordt voorzien in het omgaan met klachten van donateurs, leveranciers, zakelijke relaties, wensgezinnen, vrijwilligers, sollicitanten en alle andere relaties van Make-A-Wish Nederland, behalve de eigen kantoor collega's, vrijwilliger collega's en stagiaires. Indien kantoor collega's, vrijwilliger collega's en stagiaires een klacht willen melden, kunnen ze bij hun teamleider of afdeling HR terecht.

Klachten zijn voor Make-A-Wish Nederland een waardevolle bron van informatie en worden bij ons gebruikt om van te leren en daar waar mogelijk de dienstverlening te verbeteren.

### 2. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

- § Recht te doen aan de klacht van onze relaties;
- § Beter inspelen op de behoeften van onze relaties;
- § Beter inzicht krijgen in de aandachtspunten van (de service van) Make-A-Wish;
- § Waar mogelijk en waar nodig de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren;
- § Het bestuur en directie informatie te verschaffen in het aantal, de soort en de ernst van de klachten;
- § Te voldoen aan de gestelde (CBF)- normen

### 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.

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

Alle klachten worden waar mogelijk direct, en uiterlijk binnen 5 werkdagen in behandeling genomen door de door Make-A-Wish daarvoor aangewezen persoon.

Alle klachten worden geregistreerd in ons klachtendossier. De klacht wordt geregistreerd onder vermelding van naam, adres, telefoonnummer en mailadres van de vermelder.

Er zijn twee manieren om een klacht te melden:

#### *a. Mondeling*

Ons telefoonnummer is: 035-2035300

Een medewerker van Make-A-Wish Nederland die een mondelinge/telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af.

De vermelder kan ook worden teruggebeld, nadat overleg is gevoerd op kantoor / met een kantoor-collega. Mocht terugbellen noodzakelijk blijken, dan wordt direct aan de vermelder aangegeven hoe lang de geschatte tijd is om met een terugkoppeling te komen.

#### *b. Schriftelijk*

Een schriftelijke klacht kan zowel via de mail als via ons postadres binnenkomen.

Het mailadres is [info@makeawishnederland.org](mailto:info@makeawishnederland.org)

Het postadres is Frits Spitsstraat 1, 1200 AA HILVERSUM

De vermelder krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een formele reactie. Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de vermelder binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met informatie over de afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon etc.).

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

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de vermelder een antwoord heeft ontvangen, en Make-A-Wish, in lijn met de zwaarte van de klacht, alles heeft gedaan om de klacht naar behoren af te handelen en bovendien herhaling te voorkomen.

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

De registratie en het dossier worden na afhandeling van de klacht 5 jaar bewaard tenzij de vermelder verzoekt om vernietiging ervan. In dit geval zal de klacht geanonimiseerd worden geadministreerd in een registratiesysteem.

### **6. 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 eenmaal per jaar zal het bestuur schriftelijk geïnformeerd worden over het aantal, de soort en de ernst van de klachten. Dit om de dienstverlening daar waar mogelijk aan te scherpen.

Bij Make-A-Wish Nederland is mevrouw D. Bartholdi verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid.