



Klachtenprocedure

Bent u niet tevreden over de werkwijze of de werkprocessen van World Vision? Neemt u alstublieft contact met ons op en deel uw ontevredenheid. Wij horen graag uw opmerkingen, het geeft ons een mogelijkheid om als organisatie te leren en verbeteringen door te voeren en onze service te verbeteren.

World Vision neemt elke klacht serieus. We zullen ons altijd inzetten om uw klacht zo snel mogelijk in behandeling te nemen en naar tevredenheid te beantwoorden en op te lossen. Ons streven is om klachten binnen veertien werkdagen af te handelen. Als in specifieke situaties blijkt dat meer tijd nodig is, dan zullen we u hiervan op de hoogte stellen en aangeven op welke termijn we uw klacht inhoudelijk kunnen beantwoorden.

Uw klacht wordt behandeld door een medewerker van de afdeling waar de klacht over gaat, indien nodig in overleg met de leidinggevende. Mocht u niet tevreden zijn met de afhandeling, dan zal uw klacht doorgegeven worden naar het managementteam. Mocht de klacht nog steeds niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, dan kunt u in beroep gaan bij de directie.

Als u daarna nog steeds niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u beroep aantekenen bij het onafhankelijke klachtencomité van Partos. Dit klachtencomité doet een uitspraak over de juistheid van de afhandeling van uw klacht.

Contactinformatie

Telefoon: 033 – 4643 444

Maandag t/m vrijdag van 9:00 - 17:00 uur

E-mail: info@worldvision.nl