



# World Vision

## KLACHTEN PROCEDURE

Bent u niet tevreden over het beleid van World Vision, of bent u ontevreden over onze service? 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. Het helpt ons om onze sponsors en donateurs beter van dienst te zijn.

World Vision neemt elke klacht en /of opmerking 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. Afhankelijk van de inhoud, het onderwerp en de ernst van de klacht gaat deze naar een afdeling of naar de directie. Ons streven is om klachten binnen tien werkdagen af te handelen. Als in specifieke situaties blijkt dat binnen tien dagen onhaalbaar lijkt, dan zullen we u hiervan op de hoogte stellen en aangeven op welke termijn we uw klacht inhoudelijk kunnen beantwoorden. Alle klachten die wij ontvangen worden geregistreerd. Periodiek worden klachten gerapporteerd aan het managementteam en besproken.

## CONTACTINFORMATIE

Telefoon: 033-4643444

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

E-mail: [info@worldvision.nl](mailto:info@worldvision.nl)