

Klachtenregeling

Kindvriendelijke versie

Defence for Children Nederland



Defence for Children is een internationale organisatie die opkomt voor de rechten van kinderen in Nederland en daarbuiten op basis van het VN-Kinderrechtenverdrag. Defence for Children vindt het belangrijk dat de rechten van kinderen in wetten en regelgeving worden vastgelegd en dat iedereen zich houdt aan deze afspraken. Defence for Children houdt dit daarom goed in de gaten.

Heb jij een klacht...

Als je niet tevreden bent over het werk van Defence for Children, dan kan je een klacht indienen. Wij vinden het belangrijk dat we van jou horen wat we beter kunnen doen.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die met ons contact heeft gehad, kan een klacht indienen. Maar het mag ook dat iemand anders het voor jou doet, omdat je het zelf nog moeilijk vindt.

Waarover?

Je klacht kan gaan over het contact dat je hebt gehad via de telefoon of e-mail. Maar ook over de website of iets anders.

Wat moet je doen?

Je kunt een mailtje sturen naar info@defenceforchildren.nl. Geef in het onderwerp aan dat je een klacht wilt indienen. Let op! Je bent dan dus niet meer anoniem want we kennen dan je mailadres.

In jouw e-mail moet je beschrijven wat er is gebeurd en waarover je ontevreden bent. Het is belangrijk dat je dit goed uitlegt, zodat wij begrijpen wat er gebeurd is en je klacht goed kunnen behandelen. Als jij het lastig vindt dit alleen te doen, kan misschien iemand uit jouw omgeving je hier bij helpen. Ook kan jij hulp vragen bij de Kinder- en Jongerenrechtswinkel (www.kjrw.eu).

Wat gebeurt er met je klacht?

Je klacht wordt gelezen door een medewerker van Defence for Children. Deze medewerker zoekt uit wat er aan de hand is. Eventueel bespreekt deze medewerker jouw klacht met andere medewerkers, om samen hierover een goede beslissing te nemen. Binnen 30 dagen krijg jij een mail met onze reactie op jouw klacht.

Wat als je het niet eens bent met die reactie?

Dan kun je ons dat laten weten door onze mail te beantwoorden en aan te geven waarmee je het niet eens bent. Wij laten jouw klacht dan lezen door de bestuurder (dat is de hoogste baas) en laten je weten wat deze hierover heeft besloten.

Mochten we er dan alsnog niet uitkomen, kun je je klacht voorleggen aan Centraal-Bureau Fondsenwerving (e-mail: info@cbf.nl)

