



Klachtenprocedure

Ronald McDonald Huis Utrecht doet er alles aan om haar diensten zo optimaal mogelijk te verlenen. Het kan natuurlijk zijn dat je desondanks toch een klacht hebt. Uiteraard horen wij het graag van je als er iets niet naar wens verloopt. Ten eerste om de eventuele fout te kunnen herstellen, ten tweede omdat wij onze procedure dan indien nodig bij kunnen sturen.

Je kunt je klacht kenbaar maken door een brief of emailbericht te sturen naar:

Ronald McDonald Huis Utrecht
Lundlaan 4
3584 EA Utrecht
utrecht@ronaldmcdonaldhuis.nl

Je kunt je klacht ook telefonisch doorgeven aan het management. Ze zijn bereikbaar op doordeweekse dagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur via: 030 - 25 63 333

De procedure:

- Een schriftelijke klacht wordt direct uitgezocht. Je ontvangt binnen 14 dagen een antwoord.
- Een telefonische klacht wordt zo mogelijk direct telefonisch afgehandeld, eventueel gevolgd door een schriftelijke bevestiging. Als de klacht niet direct uitgezocht kan worden, wordt een belafspraak gemaakt met je of word je een schriftelijk antwoord binnen 14 dagen toegezegd.

In eerste instantie wordt de klacht afgehandeld door de betrokken manager. Mocht dit naar jouw mening niet tot een goede oplossing leiden dan wordt de klacht in behandeling genomen door de voorzitter van Ronald McDonald Huis Utrecht.

Als je klacht dan nog niet naar wens is afgehandeld, verzoeken wij je een brief te sturen naar:

Ronald McDonald Kinderfonds
t.a.v. de klachtencommissie
Postbus 1096
3800 BB Amersfoort

Deze commissie, bestaande uit de voorzitters van drie Ronald McDonald Huizen, zal een advies omtrent de afhandeling van de klacht uitbrengen aan de directeur. Uiteindelijk besluit deze over de definitieve afhandeling van je klacht. Mocht je de volledige tekst van onze vastgestelde klachtenprocedure willen ontvangen, kun je een verzoek daartoe sturen aan service@kinderfonds.nl.