1. Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een persoon of organisatie over het handelen, dan wel het niet-handelen van de Stichting Right To Play Nederland, wat om een adequate reactie vraagt van de organisatie.
2. Een klacht kan op diverse manieren worden geuit: persoonlijk, via een brief, mail of (telefoon)gesprek.
3. Right To Play legt de klacht vast, reageert binnen drie werkdagen adequaat richting de persoon of organisatie die de klacht geuit heeft, neemt eventuele interne maatregelen en legt ook die vast. Right To Play neemt klachten serieus en beoogt met deze procedure het functioneren van de organisatie blijvend te verbeteren.
4. De Office Manager houdt overzicht en controle op eventueel ontvangen klachten en zorgt voor een correcte afhandeling ervan. De Directeur is eindverantwoordelijk.
5. Alle klachten en bijbehorende persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
6. De Office Manager rapporteert jaarlijks aan de Directeur over de werkzaamheden die het afgelopen jaar zijn verricht in het kader van de afhandeling van klachten.