ActionAid Klachtenprocedure 2015

1. Algemeen

Een heldere klachtenprocedure verbetert de kwaliteit van ons werk en verhoogt het vertrouwen van belanghebbenden. De medewerkers van ActionAid streven ernaar u als donateur, geïnteresseerde of vertegenwoordiger van een organisatie zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat uitingen of handelen van AA niet aan uw verwachtingen voldoet. U kunt AA daarvan op de hoogte stellen. Wij streven naar een constructieve manier van klachten afhandeling. Alle klachten vertrouwelijk behandeld.

2. Start van de klachtenprocedure

Klachten kunnen op verschillende manieren ingediend worden bij het secretariaat van AA:

Schriftelijk:
ActionAid
T.a.v. Florien Handgraaf
Postbus 10707
1001 ES Amsterdam

Online:
Vul het online klachtenformulier in op de website van ActionAid. Binnen 5 werkdagen volgt een ontvangstbevestiging van de klacht en een melding van de behandelingswijze van de klacht. In beginsel ontvangt een klager binnen vier weken na indienen van de klacht een reactie van de verantwoordelijke manager. Ook indien meer tijd nodig is voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht ontvangt de klager daarvan binnen deze vier weken bericht.

3. Beroepsmogelijkheid

Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht kan hij schriftelijk in beroep gaan bij de directeur van AA.

ActionAid
T.a.v. Drs. R. van den Hurk
Postbus 10707
1001 ES Amsterdam

Betreft het een klacht t.a.v. de directie dan dient het beroep zich te richten tot het bestuur (onder vermelding van“vertrouwelijk”):

ActionAid
T.a.v. Het Bestuur
Postbus 10707
1001 ES Amsterdam

Binnen twee weken na ontvangst van het beroep tegen de afhandeling van de klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd met vermelding van de behandeling van het beroep. In beginsel ontvangt de klager in beroep binnen zes weken een reactie. Indien meer tijd nodig is voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht in beroep ontvangt de klager in beroep daarvan binnen zes weken bericht.

4. Behandeling van de klacht

De directeur van AA ziet erop toe, dat de verantwoordelijke manager de klacht zorgvuldig beantwoordt. In beginsel worden klachten in een schriftelijke procedure behandeld. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan een nadere mondelinge toelichting wenselijk worden geacht.

5. Behandeling van het beroep
Het bestuur van AA ziet erop toe, dat de klacht in beroep zorgvuldig wordt beantwoord. In beginsel wordt de klacht in beroep in een schriftelijke procedure behandeld. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan een nadere mondelinge toelichting wenselijk worden geacht.

6. Klachtenbeheer bij AA
Klachten zijn een waardevolle bron van informatie voor ons functioneren en het imago bij belanghebbenden. Daarom besteden wij veel aandacht aan klachten. Jaarlijks wordt in het managementteam bezien of klachten vertaald kunnen worden in verbeterpunten voor het beleid.