

KLACHTENREGELING VAN CORDAID

Introductie

Cordaid is een transparante organisatie die haar samenwerkingspartners, uitvoerende organisaties, adviseurs, andere klanten en belanghebbenden een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening biedt. Cordaid is zich ervan bewust dat we daar niet altijd naar ieders tevredenheid in zullen slagen. Om van onze fouten te leren en onze prestaties te blijven verbeteren, vragen wij u ons uw klachten over de dienstverlening of suggesties voor verbetering kenbaar te maken.

Deze procedure beschrijft in detail hoe klachten kunnen worden ingediend en behandeld. Deze procedure geldt voor de hele organisatie en moet dus door iedereen binnen Cordaid die mogelijk een klacht ontvangt of betrokken is bij de afhandeling van klachten gelezen en nageleefd worden.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening, het handelen of het gebrek daaraan door Cordaid, haar medewerkers, vrijwilligers of andere personen die direct betrokken zijn bij de uitvoering van ons werk. Een klacht moet gaan over een handeling waarvoor Cordaid verantwoordelijk is of binnen haar invloedssfeer ligt.

Iedereen die getuige is van wangedrag of ongewenst gedrag ervaart van een persoon die Cordaid vertegenwoordigt, kan dit vertrouwelijk melden. Vanwege de gevoeligheid en vertrouwelijkheid wordt deze melding direct in behandeling genomen door de Cordaid Integrity Officer. Hieronder vind je informatie over het indienen van een integriteitsklacht.

Cordaid streeft ernaar alle gekwalificeerde klachten te beantwoorden, maar het kan voorkomen dat dit bij een grote hoeveelheid aan klachten niet haalbaar is. In dat geval publiceert Cordaid een verklaring waarin de klacht wordt erkend en waarin wordt aangegeven welke stappen zijn ondernomen om de klacht te behandelen.

Procedure klachtenafhandeling

Cordaid neemt klachten in behandeling die zijn ingediend binnen 6 maanden na het betreffende voorval. Cordaid kan op een oudere klacht reageren, al kan het door het verstrijken van de tijd lastiger zijn om een klacht naar tevredenheid op te lossen. Zorg ervoor dat in je brief of e-mail duidelijk vermeld staat dat het om een klacht gaat, zodat deze ook als zodanig behandeld wordt.

1. Ontvangst en registratie

Je kunt op verschillende manieren een klacht indienen bij Cordaid.

- Dien een klacht in via het contactformulier op de website van Cordaid: [Contact - Cordaid](#).
- Dien een klacht in via e-mail, brief of telefoon. De contactgegevens vind je op onze website. Vermeld het onderwerp en een gedetailleerde omschrijving, inclusief:
 - Volledige naam, adres- en contactgegevens van de indiener;
 - Richt uw klacht aan info@cordaid.nl of info@cordaid.org. Onze Servicedesk zorgt ervoor dat je klacht goed wordt afgehandeld of wordt doorgestuurd naar de betreffende afdeling voor verder onderzoek;
 - Datum van het incident dat heeft plaatsgevonden;
 - Beschrijving: gedrag, verklaring en/of te nemen actie met betrekking tot de klacht;
 - Indien van toepassing: een specifieke persoon en/of gebeurtenis waaraan de klacht is gericht.
- Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen via de officiële social media platforms van Cordaid. Cordaid is actief op verschillende social mediakanalen. Wij maken gebruik van LinkedIn, Twitter, Facebook en Instagram. De details vind je op onze website.
- Als je je zorgen maakt over Cordaid's Gedragscode en het beleid op het gebied van Safeguarding, Fraude, Belangenverstrengeling, Anti-Terrorisme en Anti-witwassen, kun je dat melden via: [EthicPoints - Stichting Cordaid](#) (Engelstalig).

Alle klachten zijn vertrouwelijk. Persoonlijke informatie over de indiener wordt vertrouwelijk en zorgvuldig behandeld en geregistreerd. Uw gegevens worden niet gebruikt voor andere doeleinden dan het afhandelen van uw klacht. Persoonlijke informatie wordt niet aan derden verstrekt.

2. Handelen

- Wij behandelen uw klacht volgens onze Cordaid Klachten- en Bezwaarprocedure;
- De Servicedesk ontvangt uw klacht, bevestigt de ontvangst en registreert de klacht. Afhankelijk van de aard van de klacht neemt de Servicedesk de klacht in behandeling of stuurt deze door naar de verantwoordelijke medewerker voor verdere afhandeling;
- Als u dat wilt, houden we u op de hoogte van de maatregelen die worden genomen naar aanleiding van uw klacht.

3. Afhandeling van de klacht

Binnen 2 werkdagen na indiening ontvang je een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Je klacht wordt beoordeeld en, indien gegrond, binnen 4 weken na indiening opgelost.

Als de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, ontvangt de aanvrager informatie over de verdere afhandeling (duur, cursus, contactpersoon, etc.). Verlenging van de klachttermijn kan eenmalig plaatsvinden met een maximum van 3 weken.

4. Behandeling van onopgeloste klachten

Als je niet tevreden bent met de voorgestelde oplossing, kun je de klacht escaleren naar de Manager van de betreffende Unit (met kopie naar onze Senior Manager Compliance & QMS) met de mogelijkheid om verder te escaleren naar de volgende leidinggevende als je nog steeds niet tevreden bent. Een bezwaar heeft een afhandelingstermijn van 6 weken.

Je behoudt het recht om je klacht (ook) voor te leggen aan een andere instantie, zoals het Centraal Bureau Fondsenwerving.

Relevante documenten en links

Om een bredere toegankelijkheid te bevorderen, wordt de klachtenprocedure bijgehouden op de website van Cordaid.

- Contactpagina: [Contact - Cordaid](#)
- Beleid gegevensbescherming: Strategieën en beleid - [Cordaid International](#) (Engelstalig)
- Integriteitsbeleid: [Cordaid-Integriteit-beleid-procedure-kader.pdf](#) (Engelstalig)