



Klachtenprocedure en Reglement

Oktober 2023

Klachtenprocedure Madudu Foundation

De Madudu Foundation wil graag op de hoogte gesteld worden als donateurs, medewerkers aan een project, begunstigden of andere relaties ontevreden zijn over haar werkwijze, activiteiten en/of standpunten. We hebben daarom een duidelijke, toegankelijke en respectvolle klachtenprocedure opgesteld. Het doel van deze klachtenprocedure is een eventuele vergissing of fout te kunnen herstellen, maar ook om onze procedures indien nodig aan te passen en (daarmee) onze toekomstige werkwijze te verbeteren.

Wat is precies een klacht?

Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over het beleid, de activiteiten, diensten, beslissingen of gedragingen van een medewerker, vrijwilliger, bestuurslid of samenwerkingspartner van de Madudu Foundation. Een klacht kan ook betrekking hebben op de melding van een misstand of schending van (mensen)rechten.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan (bij voorkeur) worden ingediend door het sturen van de klacht naar complaints@madudufoundation.org. Het mondeling, telefonisch of per post indienen van een klacht is echter ook mogelijk.

Welke gegevens moeten in de klacht worden vermeld?

- a. Voor- en achternaam, adres, woonplaats en telefoonnummer;
- b. de aard van de klacht;
- c. een duidelijke omschrijving van de klacht;
- d. indien van toepassing: eventuele bewijsstukken.

Hoe worden klachten afgehandeld?

Klachten die binnenkomen via e-mail of per brief, beantwoorden wij zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 4 weken na ontvangst. Soms is het nodig dat we meer informatie nodig hebben, in dat geval hoort u binnen de hiervoor genoemde 4 weken welke informatie ontbreekt (ook als we informatie van derden nodig hebben hoort u binnen 4 weken van ons). Ook is het soms nodig u mondeling te horen, in dat geval benaderen wij u eveneens binnen 4 weken na ontvangst van de klacht voor het maken van een afspraak (het eventueel horen zal veelal telefonisch of via een videoverbinding plaatsvinden).

Oneens met de afhandeling van de klacht?

Stuur een e-mail naar bertjan@madudufoundation.org

Registratie en rapportage

De Madudu Foundation registreert alle klachten, deze worden gedurende vijf jaar bewaard, tenzij er een tussentijds verzoek tot verwijdering wordt ingediend (dit verzoek kan worden gestuurd naar privacy@madudufoundation.org) en dit verzoek kan worden gehonoreerd. Er wordt op geanonimiseerd niveau gerapporteerd over de klachten en de afhandeling daarvan.

Het klachtenreglement

Artikel 1 Belang en doel klachtenprocedure

Het doel van deze klachtenprocedure is een eventuele vergissing of fout te kunnen herstellen, maar ook om onze procedures indien nodig aan te passen en onze toekomstige werkwijze te verbeteren.

Artikel 2 Definitie klacht

Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over het beleid, de activiteiten, diensten, beslissingen of gedragingen van een medewerker, vrijwilliger, bestuurslid of samenwerkingspartner van de Madudu Foundation. Een klacht kan ook betrekking hebben op de melding van een misstand of een melding die betrekking heeft op schending van (mensen)rechten door een medewerker, vrijwilliger, bestuurslid of samenwerkingspartner van de Madudu Foundation.

Artikel 3 Indiening van een klacht

3.1 Klachten kunnen op verschillende manieren worden ingediend bij de Madudu Foundation:

- a. schriftelijk (per papieren post): Stichting Madudu Foundation, Rodeweeshuisstraat 115, 9712ET, Groningen, Nederland
- b. per e-mail: complaints@madudufoundation.org
- c. telefonisch: 050 - 318 67 95
- d. mondeling aan één van de medewerkers of bestuurders van de Madudu Foundation.

3.2 Voor de afhandeling van een klacht (of melding van een misstand) moet de volgende informatie worden verstrekt:

- a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer (en bij voorkeur ook e-mailadres) van de klager;
- b. de aard van de klacht en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht;
- c. indien van toepassing: eventuele bewijsstukken.

3.3 Indien een klacht wordt ingediend waarbij een of meerdere van bovenstaande gegevens niet zijn vermeld kan - nadat klager in de gelegenheid is gesteld de klacht aan te vullen - besloten worden de klacht niet in behandeling te nemen. Klager wordt daarover geïnformeerd binnen 4 weken na indiening van de klacht dan wel binnen 4 weken nadat de termijn welke is gegeven voor aanvulling van de klacht ongebruikt is verstreken.

3.4 Als wij anoniem klachten ontvangen zullen wij daar afhankelijk van de inhoud er van rekening mee houden en deze - indien van toepassing - gebruiken als leermoment. Wij zullen echter niet reageren op anonieme opmerkingen of klachten. We zullen ook niet reageren op klachten die beledigend of aanstootgevend zijn, of herhaaldelijk worden geuit op een manier die niet bevorderlijk is voor een oplossing.

3.5. Met het indienen van een klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit klachtenreglement.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

4.1 De klager ontvangt, indien redelijkerwijs mogelijk, binnen 2 weken na ontvangst van de klacht via e-mail een ontvangstbevestiging van de klacht.

4.2 Wanneer voor de inhoudelijke afhandeling van de klacht meer informatie vereist is kan de Madudu Foundation de klager of derden om nadere informatie verzoeken. Een dergelijk verzoek om informatie volgt binnen 4 weken na het indienen van de klacht. In geval het inwinnen van informatie bij derden noodzakelijk is zal eerst - binnen

dezelfde 3 weken - contact worden opgenomen met klager voor overleg (i.v.m. privacy van de klager).

4.3 Behoudens de situatie dat meer informatie moet worden ingewonnen is het streven de klacht binnen 4 weken nadat deze is ingediend af te handelen en de klager daarover per e-mail (of schriftelijk) te berichten. In geval afhandeling om wat voor reden dan ook niet mogelijk is binnen 4 weken zal klager hierover worden geïnformeerd.

4.4 Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal de Madudu Foundation corrigerende maatregelen nemen en - indien nodig - een plan opstellen voor verbetering. De klager wordt op de hoogte gebracht van de genomen maatregelen en het verwachte tijdschema.

Artikel 5 Beëindiging van een klacht

5.1 Een ingediende klacht eindigt indien:

- a. de klacht inhoudelijk niet kan worden behandeld in geval zoals bedoeld in artikel 3.3;
- b. de klacht inhoudelijk is afgehandeld zoals bedoeld in artikel 4;
- c. indien na overleg met de klager (of eventuele bemiddeling) blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
- d. de klager de klacht intrekt.

5.2 Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht kan de klager zich wenden tot bertjan@madudufoundation.org

Artikel 6: Overige bepalingen

6.1 Iedereen die volgens dit Klachtenreglement betrokken is bij een klacht en/of de behandeling daarvan zal deze klacht en informatie verkregen in verband met de afhandeling van de klacht geheim houden voor zover het vertrouwelijke of privacygevoelige gegevens betreft.

6.2 De behandeling van een klacht door de Madudu Foundation houdt nimmer een erkenning van aansprakelijkheid in van de Madudu Foundation.

6.3 In alle gevallen waarin dit Klachtenreglement niet voorziet, beslist de voorzitter van het bestuur van de Madudu Foundation.