

# KLACHTENPROCEDURE VAN CORDAID

Cordaid is een transparante organisatie die hoogwaardige dienstverlening biedt aan haar partners, uitvoerende organisaties, adviseurs, andere klanten en belanghebbenden. Cordaid is zich ervan bewust dat zij hierin niet altijd tot ieders tevredenheid zal slagen. Om hiervan te leren en onze prestaties te blijven verbeteren, vragen wij je om ons op de hoogte te stellen van eventuele klachten of suggesties voor verbetering over de geleverde diensten.

Deze procedure beschrijft in detail hoe klachten kunnen worden ingediend en afgehandeld. Deze procedure geldt voor heel Cordaid en moet daarom worden gelezen en nageleefd door iedereen bij Cordaid die een klacht ontvangt of betrokken is bij de afhandeling van klachten.

## WAT IS EEN KLACHT?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de normen of diensten, handelingen of het nalaten daarvan door Cordaid, haar medewerkers, vrijwilligers of iedereen die direct betrokken is bij de uitvoering van ons werk. Een klacht moet betrekking hebben op een handeling waarvoor Cordaid verantwoordelijk is of die binnen haar invloedssfeer valt. Cordaid hanteert een nultolerantiebeleid ten aanzien van seksuele uitbuiting, intimidatie, misbruik en ander ongepast gedrag. Iedereen die getuige is van wangedrag of ongewenst gedrag ondervindt van een persoon die Cordaid vertegenwoordigt, kan dit vertrouwelijk melden. Vanwege het gevoelige karakter worden de meldingen met prioriteit, vertrouwelijk en met passende bescherming behandeld door de integriteitsfunctionaris van Cordaid. Hieronder vind je informatie over hoe je een integriteitsklacht kunt indienen.

Cordaid streeft ernaar om op alle ontvangen, ontvankelijke klachten te reageren, hoewel dit bij een groot aantal klachten wellicht niet haalbaar is. Mocht dat het geval zijn, dan zal Cordaid een verklaring publiceren waarin de klacht wordt erkend en de stappen worden toegelicht die zijn ondernomen om deze aan te pakken.

## PROCEDURE VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Cordaid neemt klachten in behandeling die binnen 6 maanden na het betreffende incident zijn ingediend. Cordaid kan ook reageren op een oudere klacht, hoewel het door het verstrijken van de tijd moeilijker kan zijn om een klacht op bevredigende wijze op te lossen. Zorg ervoor dat in jouw brief of e-mail duidelijk staat vermeld dat het om een klacht gaat, zodat deze als zodanig kan worden behandeld.

### 1. Ontvangst en registratie

Cordaid streeft ernaar om haar klachtenprocedure toegankelijk te maken. Waar nodig bieden we ondersteuning via de telefoon, schriftelijk of via alternatieve formaten. Er zijn verschillende manieren om een klacht in te dienen bij Cordaid:

- Dien een klacht in via het contactformulier op de website van Cordaid: [Contact - Cordaid](#)
- Dien een klacht in via e-mail, per brief of telefonisch. Je vindt de contactgegevens op onze website. Vermeld het onderwerp en een gedetailleerde beschrijving, inclusief:

- Volledige naam, adres en contactgegevens van de indiener;
  - Richt jouw klacht aan [info@cordaid.nl](mailto:info@cordaid.nl) of [info@cordaid.org](mailto:info@cordaid.org) Onze Servicedesk zorgt ervoor dat jouw klacht correct wordt afgehandeld of doorgestuurd naar de relevante afdeling voor verder onderzoek;
  - Datum waarop het incident plaatsvond;
  - Beschrijving: gedrag, uitspraak en/of te nemen maatregel met betrekking tot de klacht;
  - Indien van toepassing: een specifieke persoon en/of gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
- Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen via de officiële socialemediaplatforms van Cordaid. Cordaid is actief op verschillende socialemediakanalen. We maken gebruik van LinkedIn, Twitter, Facebook en Instagram. Je vindt de details op onze website.

Wij vragen je geen gevoelige of vertrouwelijke informatie op sociale media te delen. Voor inhoudelijke vragen kun je gebruikmaken van de beveiligde contactkanalen die op onze website beschikbaar zijn, zoals hierboven vermeld. Elke zorg met betrekking tot de Gedragscode van Cordaid en het beleid inzake Safeguarding, Fraude, Belangenverstrengeling, Terrorismebestrijding en Anti-witwasbeleid kan worden gemeld via: [EthicsPoint - Stichting Cordaid](#).

Houd er rekening mee dat alle klachten vertrouwelijk zijn. Persoonlijke informatie over de klager wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Cordaid verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de afhandeling van klachten in overeenstemming met de Privacyverklaring van Cordaid, die te vinden is op: [Privacyverklaring](#).

## 2. Handelen

- Wij behandelen jouw klacht in overeenstemming met onze Cordaid Klachtenprocedure;
- De Servicedesk ontvangt uw klacht, bevestigt de ontvangst en registreert deze. Afhankelijk van de aard behandelt zij deze klacht zelf of stuurt deze door naar de verantwoordelijke medewerker voor afhandeling;
- Indien je dat wenst, houden wij je op de hoogte van de maatregelen die naar aanleiding van jouw klacht worden genomen.

## 3. Afhandeling van de klacht

Binnen 2 werkdagen na indiening ontvang je een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. De verwerkingstermijn gaat in op de datum waarop Cordaid de klacht heeft ontvangen.

Cordaid beoordeelt jouw klacht en streeft ernaar deze, indien gerechtvaardigd, binnen 4 weken na ontvangst op te lossen. Een klacht wordt als opgelost beschouwd zodra Cordaid deze heeft onderzocht, een inhoudelijke reactie heeft gegeven en, indien van toepassing, heeft aangegeven welke actie of vervolgstappen zullen worden ondernomen. Als er meer tijd nodig is, zal Cordaid de klager hierover vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk informeren, met vermelding van de reden voor de verlenging, de verwachte termijn en de contactpersoon. De termijn kan eenmaal met maximaal 3 weken worden verlengd.

## 4. Omgaan met onopgeloste klachten

Als je niet tevreden bent met de voorgestelde oplossing, kun je bezwaar aantekenen bij de manager van de betreffende afdeling (met kopie aan onze Senior Manager Compliance & QMS), met de mogelijkheid om verder te escaleren naar de volgende leidinggevende indien je nog steeds niet tevreden bent. Een bezwaar heeft een behandelingstermijn van 6 weken.

Je behoudt het recht om jouw klacht (ook) in te dienen bij een andere instantie, zoals het Centraal Bureau voor Fondsenwerving.

## RELEVANTE DOCUMENTEN EN LINKS

Om de toegankelijkheid te bevorderen, wordt de klachtenprocedure op de website van Cordaid geplaatst.

- Contactpagina: [Neem contact met ons op](#)
- Beleid inzake gegevensbescherming: [Strategieën en beleid - Cordaid International](#)
- Integriteitsbeleid: [Cordaid-Integriteitsbeleid-Procedure-Kader.pdf](#)