

Klachtenprocedure Terre des Hommes

Update 26 januari 2022

Bent u niet tevreden over de werkwijze van Terre des Hommes Nederland? Laat het ons weten! Van uw feedback, kunnen we leren en ons werk verbeteren. Alvast hartelijk dank voor de moeite!

Deze klachtenprocedure is bedoeld voor alle externe personen die niet tevreden zijn over onze* werkwijze. Deze procedure beschrijft de wijze waarop de klachten over Terre des Hommes Nederland kunnen worden ingediend en worden afgehandeld.

Voor medewerkers zijn er interne mechanismen om een klacht in te dienen, is er een klokkenluidersregeling en een vertrouwenspersoon.

1. Definitie

Klacht: een uiting van onvrede over het beleid, handelen, dan wel het in gebreke blijven van Terre des Hommes Nederland.

Indiener: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij Terre des Hommes Nederland.

2. Een klacht indienen

Klachten kunnen op de volgende manieren worden ingediend:

- A. Via het klachtenformulier op onze website tdh.nl/contact, bij het kopje gegevens wijzigen, opmerkingen en klachten.
- B. Schriftelijk gericht aan:
Terre des Hommes Nederland
t.a.v. Klachtencoördinator
Grote Marktstraat 43
2511 BH Den Haag
- C. Per e-mail aan: info@tdh.nl
- D. Telefonisch via het telefoonnummer 070 310 5000
- E. Mondeling aan één van de vertegenwoordigers van Terre des Hommes Nederland.

Vermeld uw naam, e-mailadres en eventueel telefoonnummer en geef een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht. Een klacht waarbij deze gegevens niet verstrekt worden of niet compleet zijn, kan niet in behandeling worden genomen. Met het indienen van een klacht aanvaardt u de inhoud van deze klachtenprocedure.

3. De ontvangst en registratie van de klacht

- Indien de indiener gebruikmaakt van de opties A en B, dan komt de klacht direct bij de klachtencoördinator terecht.
- Bij de opties C, D en E wordt de klacht door een andere medewerker in ontvangst genomen, die de klacht meldt bij de klachtencoördinator, ook als deze medewerker de klacht direct naar tevredenheid van de indiener heeft behandeld.
- De klachtencoördinator draagt zorg voor een goede registratie van de klacht en van de behandeling ervan in het klachtenregistratiesysteem van Terre des Hommes Nederland.

** Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op klachten van vrijwilligers en/of bezoekers van de verschillende Terre des Hommes winkels, deze hebben een eigen klachtenprocedure voor aan hen gerelateerde klachten.*



4. Behandeling van de klacht

- De klachtencoördinator stuurt de klacht in eerste instantie door naar de verantwoordelijke medewerker.
- Terre des Hommes Nederland kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de indiener of derden om nadere informatie verzoeken.
- Indien de medewerker en de indiener geen oplossing kunnen vinden, wordt de klacht via de managementlijn behandeld (escalatie).
- De klacht wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen beantwoord. Mocht dit niet haalbaar zijn, dan wordt de indiener daarover door de klachtenbehandelaar bericht.
- De indiener wordt door de klachtenbehandelaar altijd op de hoogte gebracht van de maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen (zullen) worden.
- De indiener kan op ieder moment in de procedure contact opnemen met de klachtencoördinator.
- Indien nodig worden maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen en zonodig worden wijzigingen aangebracht in processen/werkwijzen of het kwaliteitsmanagementsysteem.
- Indien de indiener niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan deze dit kenbaar maken aan de klachtencoördinator. De klacht wordt dan door de directie afgehandeld.

5. Beëindiging van de klacht

- A. Een ingediende klacht eindigt als:
- a. Terre des Hommes Nederland de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld bij punt.
 - b. Na bemiddeling en/of na overleg met de indiener blijkt dat bij de indiener geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
 - c. De indiener de klacht intrekt.

6. Overige bepalingen

- Indien de indiener niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door Terre des Hommes Nederland, kan de indiener zich indien gewenst wenden tot het CBF ([Centraal Bureau Fondsenwerving via www.cbf.nl](http://www.cbf.nl)). Het CBF zal de klacht verder in behandeling nemen.
- Terre des Hommes Nederland verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van deze klachtenregeling in lijn met haar privacy statement. Het privacy statement is te vinden op tdh.nl/privacy.
- De behandeling van een klacht door Terre des Hommes Nederland kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van Terre des Hommes Nederland inhouden.
- In alle gevallen waarin deze klachtenprocedure niet voorziet, beslist de directeur van Terre des Hommes Nederland.

7. Vaststelling en wijziging klachtenreglement

- Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
- Dit klachtenreglement is vastgesteld op **26 januari 2022**.