



Stichting Projecten Zuid-Afrika (SPZA)
Librijesteeg 105, 3011 HN Rotterdam NL
Fax: NL 084-7352214. Fax: ZA 086-5122860
info@spza.org | www.spza.org
KvK 30164717 | ANBI | CBF Certificaat KGD
Transparantprijs 2008 +2011+2012
3e plaats Trouw Goede Doelen Top 50 2011+2012
TRIODOS Bank 39-04-37-603
IBAN: NL51 TRIO 0390 437603
BIC/SWIFT: TRIONL2U

Klachtenregeling Stichting Projecten Zuid-Afrika

1 Algemeen

Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: iedere uiting van onvrede over het beleid van de Stichting Projecten Zuid-Afrika (SPZA) of de uitvoering van het beleid door de SPZA. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op p.r. en fondswerving als op de dienstverlening door de SPZA (subsidieverstrekking, standpuntbepaling en voorlichting).
- b. Klager: een ieder waarmee vanuit de SPZA direct of indirect contact is gelegd alsmede een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van de SPZA of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.
- c. Klachtenopvang: het luisteren naar vragen of klachten, het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling) bij de eventuele verdere bespreking van de klacht.
- d. Klachtenbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zonodig resulterend in het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Doelstellingen

Dit is een protocol voor het omgaan met klachten die bij de SPZA binnenkomen.

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. Het recht doen aan de individuele klager.
- b. Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door de SPZA.

De toegevoegde waarde van een klacht

Een klacht is informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan of verbeterd kan worden aan een uiting of een activiteit van de SPZA, volgens de beleving van de klager.

Een klacht geeft informatie aan de instelling hoe zij uitingen of activiteiten kan verbeteren.

Een klacht bevat dan ook altijd belangrijke informatie over de klager:

- . De klager is gemotiveerd om de instelling iets te laten weten.
- . De klager doet moeite door te schrijven of bellen.
- . De klager vertrouwt erop dat de instelling iets met de informatie kan en/of haar service kan verbeteren.
- . De klager weet iets wat de instelling (nog) niet weet; er is iets verkeerd gegaan of er kan iets verbeterd worden.

Algemene richtlijnen

- . Inhoudelijke standpunten over het beleid van de instelling worden door het bestuur geformuleerd.
- . Alle klachten worden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht.
- . De beantwoording is persoonlijk.
- . Alle klachten worden geregistreerd

Informatie aan de klager over de klachtenprocedure

Deze klachtenregeling is openbaar en kan te allen tijde beschikbaar worden gesteld. De regeling staat ook op de website van de SPZA.

2. Procedure

Registreren van een klacht

Elke klacht, telefonisch of schriftelijk moet worden geregistreerd o.v.v.:

- . datum dat de klacht binnenkwam;
- . naam, adres, huisnummer, postcode, plaats, telefoonnummer en e-mail adres van de klager;
- . omschrijving van de klacht;
- . omschrijving van de actie van de SPZA in antwoord op de klacht;
- . het aantal en het type klachten wordt in het jaarverslag vermeld.

Klachtenbehandeling

Klachten worden door de secretaris afgehandeld.

Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld wordt de klacht aan het bestuur voorgelegd.

In de communicatie over de klacht komen aan de orde:

- . Bedanken voor de klacht en de genomen moeite om ons te informeren.
- . Klager laten horen wat wij in overleg hebben afgesproken als oplossing.
- . Vragen aan klager of de beloofde behandeling naar behoren is uitgevoerd.

De SPZA is er bij gebaat haar diensten zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van haar achterban. Daarom horen wij graag van u als er iets niet naar wens verloopt. Ten eerste om een eventuele fout te kunnen herstellen, ten tweede om onze werkwijze te kunnen verbeteren.

Hoe kunt u uw klacht bij ons kenbaar maken?

Door uw klacht per brief, fax of e-mail te sturen naar:

Stichting Projecten Zuid-Afrika

Librijesteeg 105

3011 HN Rotterdam

Fax. 084-7352214

E-mail: info@spza.org

Welke actie mag u van ons verwachten?

Uw klacht wordt direct in behandeling genomen en u ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijk antwoord.

