

Klachtenprocedure stichting GlobalRize

Stichting GlobalRize wil een betrouwbare en transparante organisatie zijn voor iedereen die gebruik maakt van onze dienstverlening, én voor onze donateurs, sponsors, partners en andere belanghebbenden. We hechten er waarde aan om zorgvuldig om te gaan met opmerkingen, suggesties en klachten die er leven. Daarom behandelen we klachten volgens de hieronder beschreven procedure.

Klachten

We verstaan onder een "klacht":

Een (mondelinge of schriftelijke) uiting van ontevredenheid van een persoon of instantie over het beleid van onze stichting, over uitingen van onze stichting of over een handeling of gedraging van onze stichting of specifiek van een medewerker, vrijwilliger, bestuurslid of groep van onze stichting.

Indienen van klachten

Klachten kunnen op de volgende manieren ingediend worden:

1. Via het algemene e-mailadres info@globalrize.nl
2. Telefonisch via +31 (0)525 795 002
3. Per post gericht aan Stichting GlobalRize, Centrumplein 2, 8084 AZ 't Harde

Om de klacht in behandeling te kunnen nemen hebben wij de volgende gegevens nodig:

- Beschrijving van de klacht en hoe en wanneer deze is ontstaan;
- Voornaam en achternaam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- Uw relatie met Stichting GlobalRize.

Wijze van afhandeling

Telefonische meldingen proberen we direct te beantwoorden. Als dat niet direct mogelijk is noteren we de gegevens van de melder en nemen we binnen 5 werkdagen zelf telefonisch contact op met de melder. Klachten die per e-mail of post binnenkomen proberen we binnen 5 werkdagen te beantwoorden. Indien dit niet haalbaar is zullen we de melder per mail informeren over het vervolg.

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd wanneer stichting GlobalRize expliciet heeft aangegeven de klacht als afgehandeld te beschouwen en de melder hiertegen geen bezwaar heeft gemaakt binnen 4 weken na ontvangst van deze mededeling.

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u per e-mail of schriftelijk bezwaar indienen bij de directie, t.a.v. dhr. F. de Lange (frans.delange@globalrize.nl).

Registratie en evaluatie

Binnengekomen klachten en de wijze van afhandeling worden door ons geregistreerd en gearchiveerd. Deze worden tot 5 jaar na ontvangst bewaard. Jaarlijks wordt dit onderwerp geagendeerd voor de bestuursvergadering ter evaluatie. Wij zullen uw gegevens zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen.

Vaststellen en publicatie klachtenprocedure

De klachtenprocedure wordt gepubliceerd op onze website en kan op aanvraag worden verstrekt.

Deze klachtenprocedure is definitief vastgesteld in de bestuursvergadering op 28 juni 2019.