

# Klachtenprocedure

Wij streven er naar om alle facetten van ons ontwikkelingswerk zo goed mogelijk uit te voeren, zowel vanuit Nederland als in Afrika. Mocht u echter ontevreden zijn over onze aanpak of communicatie dan kunt u hierover een klacht indienen. U kunt uw klacht mondeling of telefonisch indienen. U kunt bellen met ons algemene telefoonnummer 033 – 303 02 50, een e-mail sturen naar [contact@ics.nl](mailto:contact@ics.nl) of een brief\* naar ons postadres:

ICS  
Antwoordnummer 453  
3800 VB Amersfoort

Vermeld alstublieft in uw omschrijving zo concreet mogelijk de aard en aanleiding van de klacht en uw contactgegevens in verband met de afhandeling. Wij beschouwen elke klacht als een mogelijkheid om de kwaliteit van ons werk te verbeteren en zullen deze dan ook met zorg behandelen.

## Algemene richtlijnen

- Alle klachten worden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 21 dagen beantwoord. Indien een klacht niet direct afgehandeld kan worden, dan ontvangt u eerst een ontvangstbevestiging. We komen zo spoedig mogelijk op uw klacht terug;
- Alle klachten worden geregistreerd in onze database en, indien van toepassing, gekoppeld aan uw donateursgegevens;
- Inhoudelijke politieke standpunten over het beleid van de organisatie worden door de directie geformuleerd;
- Beroep is mogelijk bij de raad van toezicht van ICS.

## Beroepsmogelijkheid

Mocht u ontevreden zijn over de wijze waarop ICS de klacht heeft behandeld dan kunt u schriftelijk bij de raad van toezicht in beroep. Binnen 30 dagen wordt het beroep beantwoord. U kunt uw brief sturen naar bovenstaand postadres, t.a.v. mevrouw J.M de Vries, voorzitter van de raad van toezicht.

\*een postzegel is niet nodig.



Smallepad 30h  
3811 MG Amersfoort  
The Netherlands  
+31(0)33 30 30 250  
[contact@ics.nl](mailto:contact@ics.nl)  
[www.ics.nl](http://www.ics.nl)