

Klachtenprocedure (Complaints Procedure - Dutch)

1. Klachten

Health Action International (HAI) is van mening dat elke belanghebbende, ongeacht zijn relatie met HAI, het recht heeft om een klacht in te dienen wegens fouten, onrechtmatig handelen, of breuken van de gedragscodes die HAI en haar partners en leden onderschrijven. HAI is van mening dat iedereen die een klacht indient het recht heeft om zijn klacht behandeld te zien worden, en een antwoord te krijgen.

2. Een klacht indienen

De klachtenprocedure (dit document) is te vinden op de website van HAI, en legt belanghebbenden uit hoe zij een klacht in kunnen dienen over de activiteiten van HAI of de activiteiten van partners en leden van HAI. Deze klachten worden doorverwezen naar de betreffende partner of behandeld door het personeel van HAI, indien nodig door de HAI Director. HAI doet haar uiterste best om de klacht snel en efficiënt te behandelen en op te lossen, indien mogelijk op partner-niveau. Alle klachten worden geregistreerd en bewaard door de HAI Director, en geanonimiseerde klachten en hun oplossingen worden ter inzage beschikbaar gesteld voor het publiek.

[Read more...](#)