**Klachtenregeling Amnesty Nederland**

**(Versie 2015)**

1. Inleiding

Amnesty Nederland wil haar relaties zorgvuldig behandelen. Toch blijft ons werk het werk van mensen. Er kunnen dan ook onbedoeld fouten worden gemaakt. Om deze fouten zo goed mogelijk te herstellen heeft Amnesty Nederland een klachtenregeling, waarin beschreven staat op welke manier en waar u een klacht kunt indienen en wat er vervolgens met uw klacht gebeurt. Heeft u nog vragen, neem dan contact op met het servicecenter via email: [servicecenter@amnesty.nl](mailto:servicecenter@amnesty.nl) of telefonisch: 020-5352111

1.1 Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die ontevreden is over het contact met (een medewerker van) Amnesty Nederland of

de wijze waarop hij of zij behandeld wordt of is, kan een klacht indienen.

1.2 Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over alle zaken die betrekking hebben op Amnesty Nederland

en/of de medewerkers. Voorbeelden zijn: beleid van Amnesty, genomen beslissingen, acties en campagnes, gedragingen van een medewerker tegenover u, of regels van de organisatie.

De gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid, mogen niet langer dan een jaar geleden hebben

plaatsgevonden.

1.3 Aan wie kunt u de klacht voorleggen?

Wanneer u het niet eens bent met de manier waarop een medewerker of een afdeling of de organisatie zich tegenover u gedraagt, of met diens beslissing of handeling, is het goed dit in eerste instantie met die persoon zelf te bespreken. Wanneer u geen

gesprek wilt of ontevreden bent over het verloop van het gesprek, kunt u uw klacht indienen bij

het servicecenter van Amnesty International.

**Procedure afhandeling klachten van klanten**

Hieronder leest u hoe de behandeling van uw klacht verloopt. De officiële en volledige klachtenregeling is op het kantoor van Amnesty Nederland aanwezig.

Reactietermijn

In principe binnen 5 dagen. De reactie op een klacht/reactie/vraag moet in principe uiterlijk binnen 5 dagen na binnenkomst plaatsvinden. Als wij meer tijd nodig hebben om uw klacht op een goede manier af te handelen dan zullen we u hierover informeren.

Afhandeling

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij het servicecenter ([servicecenter@amnesty](mailto:servicecenter@amnesty).nl), voorzien van de noodzakelijke gegevens om de klacht te kunnen behandelen. U vermeldt o.a. uw naam en adres, de naam van degene(n) tegen wie u een klacht indient en de inhoud van de klacht.

Gezien haar functie binnen Amnesty is het Servicecenter primair verantwoordelijk voor de intake en de reactie op klachten.

Meer informatie of vragen:

Voor alle vragen over de klachtenprocedure én voor het indienen van een klacht kunt u terecht bij het Servicecenter, [servicecenter@amnesty.nl](mailto:servicecenter@amnesty.nl), Tel: 020/5352111