

Klachtenprocedure Stichting Max Havelaar

Stichting Max Havelaar hecht veel waarde aan goede contacten met businesspartners en consumenten. Het kan echter wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we dat graag van u. Wij proberen te leren van onze fouten door te luisteren naar uw klachten/verbetervoorstellen. Soms is een goed gesprek voldoende om uw onvrede weg te nemen. Als dit niet afdoende is, dan hebben we een klachtenregeling.

Hoe dient u uw klacht in?

- Mondeling: eenvoudige, snel oplosbare klachten worden meteen afgehandeld. Het telefoonnummer van het secretariaat van Max Havelaar is 030-2337070.
- Schriftelijk: is uw klacht niet zo eenvoudig, dan kunt u hem beter per e-mail verzenden. U kunt uw mail richten aan feedback@maxhavelaar.nl. Vermeld hierbij uw naam, datum, en een zo concreet mogelijke omschrijving van de klacht. Wij vragen u ook om tegelijkertijd met uw klacht een verbetervoorstel in te dienen.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Uw klacht wordt in behandeling genomen door ons secretariaat. Eén van onze secretariaatsmedewerkers bevestigt per mail dat de klacht is binnengekomen en binnen welke periode de klacht inhoudelijk behandeld is. Ons streven is binnen een reactietermijn van maximaal drie weken. Vervolgens informeren wij u over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele maatregelen die daar uit voortvloeien.

Alle klachten en de afhandeling daarvan worden door ons geregistreerd en een jaar bewaard.

Mocht de afhandeling van uw klacht niet naar tevredenheid zijn verlopen, dan wordt de klacht doorverwezen naar de Raad van Toezicht van Stichting Max Havelaar.