

Anexo 9: Procedimento de reclamação da Wilde Ganzen para parceiros em países em vias de desenvolvimento

Prefácio

A Wilde Ganzen procura ser uma organização transparente e um parceiro fiável para os seus apoiantes e para Iniciativas Privadas nos Países Baixos, bem como para os parceiros de projeto no estrangeiro (os Proprietários do Projeto). Isto inclui um exame minucioso das reclamações, incluindo as dos parceiros no estrangeiro. Assim, a Wilde Ganzen aplica o seguinte procedimento de reclamações, que é idêntico ao procedimento aplicado a reclamações apresentadas nos Países Baixos.

Definições

Uma **reclamação** é qualquer expressão escrita de desagrado ou insatisfação contra a Wilde Ganzen, apresentada por um reclamante que sente que a Wilde Ganzen prejudicou os seus interesses.

Um **reclamante** pode ser qualquer pessoa ou organização, ou os seus representantes legais, bem como qualquer pessoa que use os serviços ou produtos da Wilde Ganzen e que apresente uma reclamação.

Princípios

O procedimento de reclamações da Wilde Ganzen assume que as relações discutirão qualquer problema que possam ter no seu contacto com a Wilde Ganzen, em primeiro lugar, com a sua pessoa de contacto. Se isto não levar a uma solução satisfatória, poderão apresentar uma reclamação por escrito. No caso de um comportamento pessoal gravemente desadequado de um funcionário da Wilde Ganzen durante a visita a um país de baixos ou médios rendimentos¹, as relações podem contactar um assessor confidencial da Wilde Ganzen, em vez de discutirem primeiro o tema com a sua pessoa de contacto. Em ambas as situações, a partir desse instante aplicar-se-á o procedimento de reclamação.

O facto de a Wilde Ganzen ter um procedimento interno de reclamação não significa que o reclamante não possa, a qualquer momento durante o processo, levar o caso aos tribunais dos Países Baixos.

O tratamento das reclamações e objeções decorre sob a responsabilidade do diretor e está registado no procedimento ISO 780, Lidar com Reclamações.

Todos os anos, o Conselho de Curadores recebe um resumo geral do número total de reclamações, da sua natureza e do modo como a organização lidou com elas. Assim, o diretor assume a responsabilidade pela política previamente implementada para lidar com reclamações em geral e, quando houver motivo para isso, também nos casos individuais. Além disso, são registadas as medidas tomadas ou os procedimentos adotados em resultado das reclamações recebidas.

O procedimento de reclamações atual

As reclamações são feitas por escrito e dirigidas ao diretor da Wilde Ganzen ou a um dos gestores/coordenadores de equipa e são tratadas pelo diretor ou pelo gestor/coordenador de equipa. O reclamante dispõe da oportunidade de fornecer um esclarecimento verbal, se assim desejar.

Se o diretor receber uma reclamação, poderá delegar a decisão nos gestores/coordenadores de equipa. Se o gestor/coordenador de equipa receber uma reclamação, informará o diretor.

¹ O comportamento pessoal gravemente desadequado pode assumir diversas formas, mas inclui qualquer forma de discriminação, fraude ou corrupção, intimidades não solicitadas e abuso sexual - incluindo sexo pago.

Se o reclamante não concordar com a decisão do chefe de departamento/coordenador, poderá recorrer para o diretor.

Se o reclamante não concordar com a decisão do diretor, poderá dirigir-se a uma comissão independente de reclamações com três membros, presidida por um advogado independente e dois membros, dos quais pelo menos um será especialista em cooperação para o desenvolvimento. Esta comissão permanente é nomeada pelo Conselho de Curadores da Wilde Ganzen. A comissão de reclamações ouve o reclamante e a Wilde Ganzen forma uma opinião independente sobre a reclamação e transmite o seu parecer ao diretor, que toma a decisão final. Normalmente, o diretor segue o conselho desta comissão; uma decisão contrária ao parecer da comissão tem de ser bem fundamentada e deve ser comunicada ao Conselho de Curadores.

Detalhes

1. Todas as reclamações têm de ser apresentadas ao diretor por escrito, no prazo de dois meses (com exceção de motivos sérios) após a ocorrência ou decisão a que digam respeito. As reclamações podem ser enviadas por e-mail para info@wildeganzen.nl ou por correio para Diretor, Wilde Ganzen, Heuvellaan 36, 1217 JN Hilversum, Países Baixos, mencionando Pessoal no envelope. A confidencialidade é garantida. Apenas as mensagens com nome completo e morada dos reclamantes serão tratadas. A receção da reclamação será reconhecida no prazo de 5 dias úteis.
2. Se a reclamação disser respeito a um dos departamentos, o chefe/coordenador do departamento tratará, em princípio, a reclamação. Avaliará a sequência dos acontecimentos, falará com as partes envolvidas, incluindo o reclamante e o membro da equipa, e tomará uma decisão.
3. Todas as reclamações que não digam respeito a um dos departamentos, ou que digam respeito ao próprio chefe/coordenador do departamento, serão tratadas pelo diretor. Este avaliará a sequência dos acontecimentos, falará com as partes envolvidas, incluindo o reclamante e o membro da equipa. O diretor tomará uma decisão.
4. As reclamações sobre o diretor serão tratadas pelo Conselho de Curadores. O Conselho avaliará a sequência dos acontecimentos, poderá falar com todas as partes envolvidas e tomará uma decisão.
5. No prazo de seis semanas, a decisão tomada pelo chefe/coordenador de departamento, pelo diretor ou pelo Conselho de Curadores será comunicada por escrito ao reclamante. Se não for possível tratar da reclamação num prazo de seis semanas, o reclamante receberá uma mensagem, indicando quando será tomada uma decisão sobre a reclamação.
6. Se o reclamante não concordar com a decisão do chefe/coordenador do departamento, poderá recorrer para o diretor no prazo de quatro semanas após a data de decisão. O diretor tratará a reclamação em segunda instância e tomará uma decisão no prazo de seis semanas. A decisão será comunicada ao reclamante.
7. Se o reclamante discordar da decisão do diretor, ou – se a reclamação for sobre o diretor – do Conselho de Curadores, poderá, no prazo de quatro semanas, repetir a reclamação a uma comissão independente de reclamações. Esta comissão fará uma avaliação independente e emitirá o seu parecer no máximo quatro semanas após receber a reclamação. O diretor ou o Conselho de Curadores tomarão depois uma decisão final, mas só poderão ir contra o parecer da comissão de reclamações com motivos bem fundamentados. O parecer da comissão de reclamações e a decisão final do diretor/Conselho de Curadores serão comunicados ao reclamante no prazo de duas semanas após o parecer da comissão de reclamações.

Registo

Todas as reclamações são registadas no sistema de registo de reclamações do gabinete do diretor, incluindo os detalhes sobre como foram tratadas.