

REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMACIONES Y OBJECIONES

Este reglamento aplica a reclamaciones y objeciones externas, que provienen del exterior de la organización. Para reclamaciones internas existe un reglamento separado.

ARTÍCULO 1: Definiciones

- a. **Reclamación:** cualquier manifestación de insatisfacción acerca de una conducta, un acto u omisión por parte de la fundación Liliane Fonds y/o por uno o más de sus empleados y/o por una o más de sus organizaciones asociadas estratégicas (OAE).
- b. **Objeción:** manifestación de insatisfacción sobre una decisión de la fundación Liliane Fonds.
- c. **CBF:** Centraal Bureau Fondsenwerving (Oficina Central de recaudación de fondos).
- d. **Director:** el director de Liliane Fonds.
- e. **Empleado:** cualquier persona que, partiendo de una relación laboral o, de otra manera (voluntarios, personas en prácticas, trabajadores subcontratados), desarrolla actividades para Liliane Fonds, bajo la responsabilidad de la organización.

ARTÍCULO 2: Derecho a presentar reclamaciones y objeciones

- a. Toda persona tiene derecho a presentar una reclamación u objeción sobre la manera en la cual la fundación Liliane Fonds se comporta en una ocasión determinada, frente a esta persona o frente a terceros. Las OAE también pueden hacer uso de este reglamento. En principio, las organizaciones asociadas (OA) deben ponerse en contacto con una OAE, pero en el caso de que se trate de reclamaciones sobre una OAE, también pueden hacer uso de este reglamento de reclamaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6, letra g.
- b. La conducta de un empleado que trabaja bajo la responsabilidad de Liliane Fonds se considera equivalente a una conducta de Liliane Fonds.

ARTÍCULO 3: Presentación de una reclamación u objeción

- a. Las reclamaciones se pueden presentar verbalmente o por escrito. Una objeción siempre debe ser presentada por escrito, dentro del plazo establecido en este sentido en la decisión contra la cual se objeta. Las reclamaciones y objeciones realizadas por escrito se pueden presentar a Liliane Fonds, Havensingel 26, 5211 TX 's-Hertogenbosch, Países Bajos, o a través de la dirección de correo electrónico: voorlichting@lilianefonds.nl (para reclamaciones de los Países Bajos y Bélgica) / complaints@lilianefonds.nl (para reclamaciones de otros países).
- b. Si la reclamación u objeción no se puede resolver dentro de un plazo de cuatro semanas, el reclamante o la persona que ha presentado la reclamación u objeción recibirá una confirmación de recepción en una semana, en la que también se proporcionará información sobre el procedimiento a seguir.

ARTÍCULO 4: Tratamiento adecuado

La fundación Liliane Fonds se ocupa de una correcta tramitación de las objeciones y reclamaciones, presentadas tanto verbalmente como por escrito, sobre sus conductas.

ARTÍCULO 5: Procedimiento

Reclamaciones relacionadas con la política, actividades o manifestaciones de Liliane Fonds

- a. Las reclamaciones son tramitadas por el supervisor general del departamento/equipo al que se refiere específicamente la reclamación. Estas reclamaciones también son comunicadas al director.
- b. La reclamación, la fecha de su recepción y la acción tomada se registran en un registro central de reclamaciones y objeciones.

Reclamaciones relacionadas con empleados individuales o con las OAE

- c. En principio, las reclamaciones son tramitadas por el supervisor general del departamento/equipo al que pertenece dicho empleado. Las reclamaciones relacionadas con supervisores serán tratadas por el director.
- d. El empleado al que se refiere la reclamación tiene derecho a acceder a todos los datos que son relevantes para él, siempre que esto no perjudique a terceros.
- e. El empleado sobre el cual se ha reclamado, tiene derecho a ser oído.
- f. Las reclamaciones sobre los empleados se tratarán con discreción. La persona que tramita la reclamación no podrá proporcionar información a personas que no estén involucradas y que no tengan ningún interés en ser informadas.
- g. Una OA tiene el derecho de hacer uso de este procedimiento de reclamaciones y objeciones, siempre que se cumplan ciertas condiciones. En primer lugar, la OA siempre debe dirigirse primero a la propia OAE y presentar la reclamación u objeción ante la OAE para su tramitación. Si esto no es así, automáticamente, la presentación de la reclamación u objeción en Liliane Fonds no será admisible. En segundo lugar, la OA tiene que manifestar unas razones claras y fundamentar la reclamación u objeción, en especial, se debe explicar el por qué esta se considera tan importante como para elegir la ruta a través de LF.
- h. Los artículos 9, 10 y 11 también son aplicables al procedimiento anterior.

Objeciones

- i. Las objeciones son tramitadas por el supervisor general del departamento/equipo al que se refiere específicamente la objeción. Estas objeciones también serán comunicadas al director.
- j. La objeción, la fecha de su recepción y la acción tomada se registran en un registro central de reclamaciones y objeciones.
- k. Los artículos 9, 10 y 11 también son aplicables al procedimiento anterior.

ARTÍCULO 6: Derecho a ser oído

- a. El reclamante/objedor y la persona cuya conducta está relacionada con la reclamación/objeción, tendrán la oportunidad de ser oídos.
- b. Se podrá revocar el derecho del reclamante/objedor y del reclamado a ser oídos si se considera que la reclamación/objeción es manifiestamente infundada.
- c. El reclamante/objedor y el reclamado tienen derecho de no hacer uso del derecho a ser oídos.

ARTÍCULO 7: Derecho de consulta

- a. El reclamante/objedor y la persona cuya conducta está relacionada con la reclamación/objeción, tendrán la oportunidad de tener acceso a toda la documentación relativa a la reclamación/objeción.
- b. Si se considera que la reclamación/objeción es manifiestamente infundada, se puede revocar el derecho de acceso para el reclamante/objedor y el reclamado.
- c. El reclamante/objedor y el reclamado tienen el derecho de no hacer uso del derecho de consulta.

ARTÍCULO 8: Representación

- a. El reclamante/objedor y la persona cuya conducta está relacionada con la reclamación/objeción, tienen el derecho de ser representados por una persona designada por ellos.
- b. Si se considera que la reclamación/objeción es manifiestamente infundada, se puede revocar el derecho de representación para el reclamante/objedor y el reclamado.
- c. El reclamante y el reclamado tienen el derecho de no hacer uso del derecho de representación.

ARTÍCULO 9: Respuesta

- a. Los reclamantes recibirán una respuesta por escrito, firmada por el director (entre otros), en un plazo máximo de 4 semanas.

- b. Las personas que presentan una objeción recibirán una respuesta por escrito firmada por el director (entre otros).

ARTÍCULO 10: Posibilidad de apelación externa

Si la reclamación u objeción no es tramitada de manera satisfactoria por Liliane Fonds, el reclamante puede presentar una reclamación por escrito ante la (www.cbf.nl). En ese caso, la reclamación será tramitada de acuerdo con el procedimiento de reclamaciones de la CBF.