

# **Stichting Thomas Foundation for Microcredits Beleidsplan 2023 – 2027**

## **Inhoudsopgave**

- 1. Inleiding**
- 2. Doelstelling**
- 3. Organisatie**
- 4. Financiën**
  - a. Inkomsten
  - b. Uitgaven
  - c. Begroting
  - d. Eigen Vermogen
  - e. Controle op de financiën
- 5. Projecten in India**
  - a. Bestaande projecten
  - b. Nieuwe projecten
  - c. Toezicht op de projecten
  - d. Communicatie met India
- 6. Fondsenwerving vooruitzicht**
- 7. Klachtenprocedure**

Bijlage A	Modelcontract Stichting TFM – FSJ sisters
Bijlage B	Modelcontract FSJ sisters – student
Bijlage C	Procedure klachten behandeling Stichting TFM

## 1. Inleiding

De Stichting Thomas Foundation for Microcredits is opgericht op 6 juli 2007 en verstrekt renteloze microkredieten aan minderbedeelde jongeren in Zuid-India. Zij is ingeschreven onder nummer 17209032 bij de Kamer van Koophandel Brabant te Eindhoven.

De Stichting is voortgekomen uit de Thomas Stichting voor Jongeren, waarmee een hechte band wordt onderhouden. Daarom eerst wat achtergronden over deze Jongerenstichting.

De Thomas Stichting voor Jongeren (hierna te noemen: TSJ) levert sinds 1986 op relatief kleine schaal financiële steun aan kinderen op de basiseducatie. TSJ beschikt over de kwalificatie “Algemeen Nut Beogende Instelling”. Zij is ingeschreven onder nummer 41090663 bij de Kamer van Koophandel Brabant te Eindhoven.

Sinds de oprichting heeft zij duizenden (wees)kinderen die aanvankelijk geen enkel perspectief hadden een hoopvolle toekomst kunnen bieden. Door het selectief besteden van de ontvangen donaties zorgt de TSJ ervoor dat de armste (wees)kinderen uit het zuiden van India een basisopleiding kunnen volgen. Die kinderen, onder hen veel meisjes, krijgen onderdak, voedsel, kleding en eventueel medische zorg. Hiermee krijgen zij een kans op een beter leven. Velen hebben inmiddels de basisopleiding afgerond. Zij komen echter niet in aanmerking voor financiële steun voor het volgen van een vervolgopleiding. Reden hiervoor is dat die opleidingen simpelweg te kostbaar zijn om met giften te ondersteunen. Dit vormde de directe aanleiding voor de oprichting van de Thomas Foundation for Microcredits.

De Verenigde Naties hebben in 2015 het programma: “Transforming our world – the 2030 agenda for Sustainable Development” gepresenteerd. Sinds 7 juni 2019 is de Stichting Thomas Foundation for Microcredits aangesloten bij SDG Nederland. De doelstellingen van dit programma zijn vastgelegd in de Sustainable Development Goals. De activiteiten van de Stichting Thomas Foundation for Micro Credits ondersteunen met name de doelstellingen:



Beide stichtingen zijn een internationaal samenwerkingsverband aangegaan met de Indiase Katholieke congregatie Franciscan Sisters of St. Joseph, die naast hun primaire bezigheden als katholieke zusters ook in de armenzorg werkzaam zijn. Deze zusters hebben zicht op de meest schrijnende gevallen en geven de kinderen hun dagelijkse zorg. Via deze Indiase zusters biedt onze Stichtingen hulp aan kinderen die dat het hardst nodig hebben.

## 2. Doelstelling

De Thomas Foundation for Microcredits (hierna: TFM of de Stichting) heeft ten doel: het bevorderen van ondernemerschap en het stimuleren van het volgen van (vervolg)opleidingen voor jong volwassenen, bij voorkeur vrouwen, in India, alles in de meest ruime zin.

De Stichting tracht dit doel onder meer te verwezenlijken door het verstrekken van renteloos ter beschikking gestelde microkredieten aan personen uit de doelgroep en het behulpzaam zijn bij het opzetten van een onderneming, alsmede het bemiddelen voor het volgen van (vervolg)onderwijs voor personen uit de doelgroep.

De doelstelling kan slechts worden gerealiseerd indien de Stichting over een kapitaal beschikt ter financiering van de kandidaten en dit kapitaal in stand wordt gehouden. Dit kapitaal wordt in Nederland opgebouwd uit giften van bevriende instellingen, particulieren en scholen die ons als goed doel ondersteunen. Indien het kapitaal eenmaal tot stand is gekomen dient het in stand gehouden te worden. Het kapitaal is onderhevig aan inflatie, koerswisselingen (Euro – Indiase Roepie), rentederving (doordat we renteloos uitlenen) en derving van niet terugbetaalde leningen.

De kosten van rentederving en inflatie schat de Stichting in op 5% op jaarbasis. Daarnaast is het risico van wanbetaling (niet afgeloste rente en leningen) eveneens geschat op 10% van de jaarlijks uitgeleende som. Op een kapitaal van € 25.000,- zal dus jaarlijks minstens 15% of € 3.750,- moeten worden ingezameld om het kapitaal tenminste op peil te houden. Daarvoor worden specifieke activiteiten ontplooid.

Om het doel te realiseren werkt de Stichting samen met de Fransiscan Sisters of Saint Joseph, gevestigd in Chennai, India. Begeleiding en toezicht van de stichtingsactiviteiten worden in principe door zusters van deze congregatie verricht.

### 3. Organisatie

De Stichting heeft een dagelijks bestuur bestaande uit drie functies: de voorzitter, de penningmeester, de secretaris en heeft daarnaast een bestuurslid belast met communicatie en fondsenwerving. Eventueel kan het bestuur verder worden uitgebreid met leden die een specifiek beleidsterrein voor hun rekening nemen. Sinds de oprichting worden de functies van voorzitter en penningmeester door één persoon gecombineerd, hetgeen gezien de eenvoud en geringe omvang van de geldelijke transacties niet bezwaarlijk is. Van alle bestuursleden is een VOG beschikbaar. Alle financiële besluiten worden door de vergadering, bijgewoond door tenminste twee bestuursleden, genomen en dienen door minstens twee-derde van de uit te brengen stemmen te worden ondersteund.

Het bestuur vergadert naar behoefte, maar ongeveer zes keer per jaar. Het bestuur draagt zorg voor het functioneren van de Stichting in overeenstemming met de doelstelling en activiteiten zoals die in de statuten staan beschreven en in dit beleidsplan verder zijn uitgewerkt. Het bestuur is verantwoordelijk voor de continuïteit, het beleid en de vertegenwoordiging van de Stichting, evenals de verantwoorde besteding van de ter beschikking gestelde geldmiddelen.

Het bestuur vergadert aan de hand van een van tevoren vastgestelde agenda. De secretaris houdt de notulen bij en stelt een besluiten- en actielijst op.

De Stichting werkt sinds haar oprichting samen met:

1. de Thomas Stichting voor Jongeren (TSJ) die (wees-)kinderen ondersteunt met opleiding en dagelijkse opvang, en
2. de Stichting Thomas Bouwprojecten (hierna te noemen de Bouwstichting). Dit is een gelieerde stichting die voor de (wees)kinderen de noodzakelijke voorzieningen bouwt zoals leslokalen, sanitaire voorzieningen, slaapzalen en waterputten.

Deze drie stichtingen hebben elk een eigen bestuur, opereren onafhankelijk van elkaar en voeren een aparte administratie. Gelet op de vergelijkbare en aanvullende doelstellingen van de drie stichtingen hebben de Thomas Foundation for Microcredits, de Thomas Stichting voor Jongeren en de Stichting Thomas Bouwprojecten een gezamenlijke Raad van Advies (RvA). Deze bestaat uit minimaal 4 leden. RvA adviseert de stichtingen bij belangrijke bestuurlijke, organisatorische, beleidsmatige of financiële vraagstukken. De RvA en de besturen van de Thomas Stichtingen komen minimaal eens per jaar bijeen, waarbij de besturen verslag doen over het door haar gevoerde financiële en algemene beleid van het afgelopen boekjaar.

## 4. Financiën

De Stichting TFM heeft haar administratie en jaarlijkse rapportering (balans, staat van baten & lasten) ingericht volgens de Richtlijn Verslaggeving Fondsenwervende Instellingen.

Het uitgangspunt van het financiële beleid is om met relatief geringe middelen een zo groot mogelijk effect bereiken. Daarnaast zijn de inkomsten bepalend voor de uitgaven.

### a. Inkomsten

De inkomsten verwerft de Stichting via:

- donaties/eigen fondsenwerving. Particuliere en zakelijke contacten (in Nederland en India) die al dan niet geormerkte financiële bijdragen aan de Stichting leveren.
- acties van derden. Scholen, serviceclubs en andere stichtingen. Soms kan hiervoor een tegenprestatie worden verlangd, in de vorm van het afleggen van een financiële verantwoording over de besteding van de gift, het bestemmen van giften aan bepaalde doelen, het houden van een lezing of toespraak of het brengen van een bezoek aan de donerende instantie.
- speciale acties en/of collectes (eenmalig of terugkerend). Hierbij wordt voor een speciaal doel geld ingezameld, bijvoorbeeld op speciaal verzoek van de zusters uit India.
- rente op spaarrekeningen. Het bestuur wil met het vermogen van de Stichting een zo laag mogelijk risico lopen. De gelden worden dan ook op rentedragende spaarrekeningen in Nederland gezet.

We streven er naar in samenwerking met de zusters om op termijn zoveel als mogelijk alle inkomsten te verwerven vanuit lokale acties in India.

De ervaring heeft geleerd dat de Stichting niet in aanmerking komt voor subsidies van de overheid. De reden is dat de ondersteuning van studies een doorlopend proces is en geen afgebakend project, zoals doorgaans bij projectsubsidies het geval is. Mochten er toch mogelijkheden bestaan om voor subsidies in aanmerking te komen, dan onderneemt het bestuur hiervoor de benodigde actie.

### b. Uitgaven

De uitgaven bestaan uit:

- jaarlijks budget voor geselecteerde kandidaten

De Stichting sluit jaarlijks een financieringscontract af met de zusters ter onderbouwing van de voor dat jaar benodigde middelen, zie bijlage A als voorbeeld. Dit bedrag wordt aan het begin van het schooljaar overgemaakt.

De zusters sluiten met de kandidaten contracten per studie, zie bijlage B voor een voorbeeld.

Iedere kandidaat wordt door de zusters vooraf afzonderlijk beoordeeld op geschiktheid en kans van slagen.

- uitvoerings- en administratiekosten

Deze kosten worden vooral gemaakt ten behoeve van de communicatie (website), bankkosten en de jaarlijks verplichte inschrijving bij de Kamer van Koophandel. Doelstelling voor deze kostencategorie is dat dit maximaal 2% van de totale beschikbare middelen mag bedragen.

- bezoldiging bestuursleden

De bestuursleden ontvangen geen bezoldiging voor zijn of haar bestuurstaken behoudens eventuele reiskosten naar India. Deze kunnen worden vergoed wanneer een bestuurslid hier specifiek om verzoekt.

### c. Begroting

De Stichting stelt jaarlijks een begroting op, alsmede een financiële verantwoording over het afgelopen kalenderjaar.

	2022	2021	2020	2019	2018	2007 t/m 2017
<b>Fondsenwerving</b>						
Baten uit eigen fondsenwerving	6.000	9.225	4.250	2.150	1.650	55.462
<b>1 Totaal baten uit eigen fondsenwerving</b>	<b>6.000</b>	<b>9.225</b>	<b>4.250</b>	<b>2.150</b>	<b>1.650</b>	<b>55.462</b>
<b>Kosten eigen fondsenwerving</b>						
2 Directe wervingskosten	529	75	387	894	1.143	2.729
3 Uitvoeringskosten (bank)	127	124	119	127	120	681
<b>Totale kosten eigen fondsenwerving</b>	<b>656</b>	<b>199</b>	<b>506</b>	<b>1.022</b>	<b>1.263</b>	<b>3.409</b>
in % van baten uit eigen fondsenwerving	11%	2%	12%	48%	77%	6%
<b>Netto Baten</b>	<b>5.344</b>	<b>9.026</b>	<b>3.744</b>	<b>1.128</b>	<b>387</b>	<b>52.053</b>
4 Aandeel in acties van derden	-	-	-	-	-	-
<b>Beschikbaar uit fondsenwerving</b>	<b>5.344</b>	<b>9.026</b>	<b>3.744</b>	<b>1.128</b>	<b>387</b>	<b>52.053</b>
5 Resultaat beleggingen	1	1	1	1	3	2.178
Overige baten	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal beschikbaar voor doelstelling</b>	<b>5.345</b>	<b>9.027</b>	<b>3.745</b>	<b>1.130</b>	<b>390</b>	<b>54.231</b>
<b>Bestedingen</b>						
Uitvoeringskosten ter plaatse	-	-	-	-	-	-
6 Hulpverlening	4.493	2.432	4.750	5.091	3.298	38.707
<b>Totaal besteed aan doelstelling</b>	<b>4.493</b>	<b>2.432</b>	<b>4.750</b>	<b>5.091</b>	<b>3.298</b>	<b>38.707</b>
<b>Overschot (+) / Tekort (-)</b>	<b>852</b>	<b>6.595</b>	<b>1.005-</b>	<b>3.961-</b>	<b>2.908-</b>	<b>15.524</b>
<b>Onttrokken van / Toegevoegd aan</b>						
Toevoeging besteedbaar vermogen	852	6.595	1.005-	3.961-	2.908-	15.524

#### **d. Eigen vermogen**

De Stichting heeft een vermogen nodig om de contractueel overeengekomen verplichtingen te kunnen garanderen. Het eigen vermogen dient een zodanige omvang te hebben, dat in het hypothetische geval dat de inkomsten sterk terug lopen, alle kandidaten die op dat moment ondersteund worden, in staat zijn hun opleiding te voltooien.

Hiervoor is een model ontwikkeld waarmee de omvang van het benodigde eigen vermogen kan worden bepaald. Uitgaande van een aantal veronderstellingen, te weten:

- het totaal aantal studenten aan het eind van een kalenderjaar
- jaarlijkse uitgaven per kandidaat
- het aantal resterende studie jaren;
- koers Euro-Indiase roepia; 1 euro  $\approx$  90 Indiase roepia
- restant, tempo en percentage van aflossingen van ter beschikking gestelde kredieten,

geeft het model een minimaal eigen vermogen aan dat de Stichting zou moeten hebben om het aantal studerende studenten in de komende jaren te kunnen blijven ondersteunen.

Elk jaar wordt opnieuw een berekening gemaakt waarbij de laatste inzichten en (financiële) gegevens van de projecten in India zijn verwerkt.

#### **e. Controle op de financiën**

##### *Accountantsverklaring*

Vanwege de relatief hoge kosten ten opzichte van de jaarbegroting heeft het bestuur van de Stichting tot nu toe afgezien een goedkeurende accountantsverklaring te verkrijgen om extra onderbouwde verantwoording aan de donateurs af te leggen.

##### *Indiase jaarverslagen*

Het bestuur stelt jaarlijks geldbedragen ter beschikking aan de congregatie van Franciscan Sisters of St. Joseph (FSJ) in Chennai ten behoeve van de activiteiten. De penningmeester stelt tevens een primaire specificatie op, met de verdeling van het totaalbedrag over de kandidaten. De verdeling wordt vastgesteld per bestuursbesluit. De zusters zijn gebonden zich aan deze primaire verdeling te houden.

Na afloop van ieder boekjaar, dat bij de congregatie van april tot en met maart loopt, stelt de congregatie een financiële verantwoording op. Deze verantwoording bevat een specificatie per kandidaat met een overzicht van alle uitgaven en (op termijn) terugbetalingen. De verantwoording wordt voorzien van een (locale) accountantsverklaring. Dit om voldoende zekerheid te verkrijgen over de juistheid en volledigheid van de gepresenteerde cijfers.

## **5. Projecten in India**

### **a. Bestaande projecten**

Sinds de oprichting worden studenten ondersteund in verschillende opleidingsrichtingen: onderwijzeres, verpleegkundige, administratieve, wetenschappelijke en ICT opleidingen.

### **b. Nieuwe projecten**

Op basis van de beschikbare middelen van de Stichting wordt bepaald of er ruimte is om nieuwe kandidaten te financieren. Het is van belang dat de extra ruimte in het vermogen langdurig aanwezig is. Alleen hierdoor zijn kandidaten verzekerd van continue steun gedurende de opleidingsduur. Indien aan deze voorwaarde is voldaan, wordt er in overleg met de congregatie in India bekeken welk(e) student(en) hiervoor in aanmerking komen. Van groot belang is dat de Stichting daadwerkelijk kan bijdragen aan een verbetering van een bestaande leef- en toekomsituatie middels de opleidingen c.q. de kennisverwerving. Voorts wordt in de afweging meegenomen in hoeverre de geselecteerde kandidaat kansrijk is in het succesvol afronden van de totale studie en de daarmee samenhangende kans op (volledige) terugbetaling.

### **c. Toezicht op de projecten**

Het streven is om tweejaarlijks naar India af te reizen om de kandidaten te bezoeken en de contacten met de zusters te onderhouden. Deze reizen worden altijd gedaan door één of meerdere leden van het bestuur van de Stichting, mogelijk vergezeld door een lid van de Raad van Advies. Tijdens deze reizen kan de zienswijze van de Stichting constructief en effectief worden gecommuniceerd: niet alleen ten aanzien van de invulling van de financiële ondersteuning maar ook ten aanzien van de financiële huishouding van de Indiase zustercongregatie in relatie met de Stichting.

Daarnaast worden tijdens de bezoeken de leefomstandigheden, de projectfinanciën en de studieresultaten van de kandidaten bekeken. Indien nodig wordt, uiteraard in overleg met de zusters, het (lokale) beleid aangepast of maatregelen genomen om de projecten beter te laten functioneren. Tevens worden gesprekken gevoerd met huidige en mogelijk toekomstige kandidaten.

### **d. Communicatie met India**

Voor een regelmatige informatie-uitwisseling is een goed contact tussen het bestuur van de Stichting en de zusters van groot belang. Het jaarlijks bezoek aan de congregatie en de projecten is hiervan een goed voorbeeld dat tevens de wederzijdse betrokkenheid bevordert.

De overige communicatie met India verloopt via verschillende wegen. Via e-mail krijgt het bestuur informatie over de dagelijkse gang van zaken bij de projecten. Daarnaast stuurt de congregatie jaarlijks haar financiële verantwoording over het afgelopen jaar. Deze stukken worden door het bestuur besproken en dienen mede ter vaststelling van het toekomstige jaarbudget. Deze verantwoording dient ook als basis van de financiële besprekingen tijdens de controlereizen. Het nastreven van een goede communicatie met India is een speerpunt van het beleid van het bestuur. Daarom is één zuster in India aangesteld als vast aanspreekpunt voor het bestuur; deze zuster heeft een nauwe relatie met de top van de organisatie.

Ook de komende jaren zal de aandacht van het bestuur naar goede communicatie met India blijven uitgaan.



## **6. Fondsenwerving vooruitzicht**

Het ultieme streven is dat de terugbetalingen op leningen grotendeels dekkend zijn voor het opstarten van nieuwe kredieten aan studentes. Vanzelfsprekend is dit niet 100% dekkend. Jaarlijks worden afspraken gemaakt tussen het bestuur van TFM en het leidend team van het FSJ (bestaande uit de leiding van het Generalate en de board of Counsellors) gericht op lokale, Indiase initiatieven om aanvullende fondsen te werven.

Een concrete actie heeft geleid tot de verspreiding van ruim 100 collectebussen over diverse schoollocaties in de deelstaat Tamil Nadu. Maandelijks gaan de docenten in de klas met de collectebus rond en vragen per leerling een bijdrage van één enkele Roepee.

Daarnaast vinden er gesprekken plaats met diverse bedrijven in India om te komen tot meer lokale sponsoring of donaties, veelal onder de wettelijke regelingen voor Corporate Social Responsibility.

## **7. Klachtenprocedure**

De Stichting heeft een klachtenprocedure opgesteld. Deze klachtenprocedure is opgenomen als bijlage C behorende bij dit beleidsplan. Waar nodig zal deze in de toekomst worden aangepast aan de nieuwe eisen en opgedane ervaringen. Het bestuur merkt in dit verband nog op, dat het tot op heden nog geen (in)formele klacht heeft ontvangen over zijn functioneren en/of optreden. Het bestuur zal zorgvuldig omgaan met eventueel ontvangen klachten. Het bestuur zal deze opvatten als een belangrijk signaal om kritisch te kijken naar en open te zijn over het functioneren van de Stichting als geheel en haar bestuursleden in het bijzonder. In Bijlage C is de klachtenprocedure verder uiteen gezet.

## **Bijlage A**

### **Modelcontract Stichting TFM – FSJ sisters**

## **MICROCREDIT AGREEMENT THOMAS FOUNDATION FOR MICROCREDITS /**

### **FRANCISCAN SISTERS OF ST. JOSEPH**

#### **THE UNDERSIGNED:**

1. The Thomas Foundation for Microcredits, a foundation incorporated by the Laws of the Netherlands, having its registered seat in Eindhoven, the Netherlands, with address Molenstraat 33, 5688 AC, Oirschot, the Netherlands ('**TFM**'), hereby represented by:
  - a. Mr. Alexander Schiebroek; and
  - b. Mr. Jan van de Bovenkamp; and
  - c. Mrs. Margriet Leenders
  
2. The Franciscan Sisters of St. Joseph, a religious congregation of Franciscan Sisters in Chennai, India, with address Bishop Aelen Illam, FSJ Generalate, Magazine Road, St. Thomas Mount, Chennai 600 016, Tamil Nadu, India ('**FSJ**'), hereby represented by:  
Sr. Arockiam.

#### **WHEREAS:**

- TFM is a private, non-profit organization that has set her goal on stimulating the participation in (higher) education by young adults, preferably women, in India;
- TFM tries to achieve this goal in cooperation with FSJ;
- FSJ is a religious order, a non-profit organisation which especially works for the oppressed and the downtrodden children and woman in India;
- TFM will make available to FSJ a Microcredit Fund ('the **Fund**') which fund FSJ can use to supply Microcredits to deserving candidates.
- FSJ will sign contracts with these candidates using the model "Loan agreement FSJ" (see appendix 1).

#### **HAVE AGREED AS FOLLOWS:**

- A. For the period 1 June 20XX – 1 June 20XX the TFM will make available an amount of XXXXX Indian Rupees.
- B. FSJ will check on the progress of the studies of the candidates.
- C. FSJ will collect money from the candidates which they have to repay according to the Loan Agreement FSJ.
- D. After receiving the repayments from the candidates FSJ will keep these repayments available in the Fund in order to support other candidates. If the Fund is no longer used to supply Microcredits the balance of the Fund and further repayments to this Fund will be repaid to the TFM.

Signed by ... and on date ... etc. etc.

## **Bijlage B**

### **Modelcontract FSJ sisters – student**

#### **LOAN AGREEMENT FSJ FRANSISCAN SISTERS OF ST. JOSEPH / STUDENT**

##### **THE UNDERSIGNED:**

1. The Fransiscan Sisters of St. Joseph, a religious congregation of Fransiscan Sisters in Chennai, India, with address Bischop Aelen Illam, FSJ Generalate, Magazine Road, St. Thomas Mount, Chennai 600 016, Tamil Nadu, India ('**FSJ**'), hereby represented by:  
Sr. Arockiam
2. Miss XXXXX, born on YYYY, with address ZZZZ ('**the Borrower**').

##### **WHEREAS:**

- FSJ is a religious order, a non-profit organisation which especially works for the oppressed and the downtrodden children and woman in India;
- FSJ is cooperating with the Thomas Foundation for Microcredits, a private, non-profit organization that has set her goal on stimulating the participation in (higher) education by young adults, preferable woman, in India;
- The Borrower will be studying the course AAAAA at the BBBB College - University, address CCCCC, India.

##### **HAVE AGREED AS FOLLOWS:**

###### **A. Loan Amount**

FSJ agrees to lent to the Borrower an amount of ..... (so much thousand) Indian Ropees.

###### **B. Purpose of the loan**

The exclusive purpose of this loan is to support the Borrower in paying the fees for her education as well as costs for boarding and lodging for the duration of this education.

###### **C. Interest**

The loan given to the Borrower is interest-free.

###### **D. Repayment**

The loan shall be repaid in monthly instalments, payable in Indian Roepies, according to the "Repayment schedule" (Appendix II). FSJ and the Borrower can change this schedule at any time because of unforeseen circumstances. Repayments of the loan will be made to the FSJ bank account as specified in Appendix II.

###### **E. Reporting**

The Borrower will present exams results to FSJ regularly but at least twice a year. FSJ can make further inquiries about the study progress at any time. The Borrower is expected to give full cooperation on requests of FSJ.

###### **F. Retrospective effect**

This agreement will work back to date as per the first payment of the loan paid by FSJ to the Borrower.

Signed in ... and on... etc. etc.

## **Bijlage C**

### **Procedure klachten behandeling Stichting Thomas Foundation for Microcredits**

#### **1. Algemeen**

- a. Alle klachten worden direct in behandeling genomen en behandeld.
- b. Wanneer een klacht niet direct afdoende behandeld en afgehandeld kan worden, dan ontvangt de klager binnen twee weken schriftelijk informatie over de te verwachten wijze en tijdsduur van behandeling.
- c. De klager mag verwachten dat de Stichting de voortgang van de afhandeling bewaakt. Mocht wederom vertraging in de behandeling optreden dan wordt dat de klager schriftelijk medegedeeld.
- d. Klachten zijn voor de Stichting een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
  - de kwaliteit van haar functioneren;
  - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van de Stichting heeft.
- e. In verband met het onder punt 1.d. gestelde is de secretaris van de Stichting verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van het klachtenbeleid. Dit laat evenwel onverlet de verantwoordelijkheid van de overige bestuursleden van de Stichting om actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid.
- f. Tenminste eenmaal per jaar zal binnen het bestuur een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
  - de kwaliteit van de organisatie in deze te toetsen;
  - structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;
  - de externe communicatie te verbeteren.

De secretaris draagt ten behoeve van de evaluatie zorg voor een rubricering van de klachten. Deze persoon bereidt de jaarlijkse evaluatie, welke plaatsvindt binnen de jaarvergadering met de Raad van Advies, schriftelijk voor. De secretaris ontvangt altijd een bericht van iedere klacht. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de fondsenwerving van de Stichting als op haar feitelijk functioneren, waaronder mede is begrepen de wijze van haar voorlichting.

#### **2. Procedure**

- a. Mondelinge klachten.
  - Een bestuurslid die een mondelinge / telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct af. De klager kan zo nodig ook korte tijd later worden teruggebeld, nadat, indien wenselijk, overleg is gevoerd met de voorzitter en/of de secretaris van de Stichting. Indien nuttig wordt een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de klager gestuurd. Dit gaat in overleg met de voorzitter en/of de secretaris van de Stichting.
  - Elke klacht wordt geregistreerd met vermelding van de datum en de inhoud van de klacht en voorts de naam, het volledige adres en het telefoonnummer van de klager. De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd.
  - Wanneer een klacht niet meteen kan worden afgehandeld door een bestuurslid wordt contact opgenomen met de secretaris van de Stichting, die de verdere afhandeling van de klacht coördineert. De klacht wordt verder schriftelijk afgedaan zoals staat weergegeven onder 2.b.

b. Schriftelijke klachten en klachten via email / website

- De klacht wordt geregistreerd onder vermelding van de datum en de inhoud van de klacht en voorts de naam, het adres en het telefoonnummer van de klager.
- De klager krijgt binnen twee weken na de ontvangst van de klacht een brief van de secretaris met een officiële reactie, ondertekend door de voorzitter van de Stichting.

Het gaat er in deze antwoordbrief niet zozeer om, een oordeel te geven of de klacht al dan niet gegrond is, maar om aan te geven wat de achtergrond en reden is van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid. Tevens moet daarbij in het oog worden gehouden: een snelle behandeling en herstel van fouten in het functioneren van de Stichting; het verstrekken van duidelijke informatie over het desbetreffende onderwerp waarover wordt geklaagd; het tonen van respect voor de mening van de klager en hulpvaardigheid in het oplossen van diens klacht.

- Wanneer de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin: de datum waarop de brief met de klacht is ontvangen en informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon, etc.).
- De klager krijgt zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen de toegezegd termijn na het versturen van de ontvangstbevestiging een brief van de secretaris met een officiële reactie, ondertekend door de voorzitter van de Stichting. In deze schriftelijke reactie wordt gewag gemaakt van de mogelijkheid van beroep tegen de wijze van afhandeling van het beklag door de secretaris en de inhoud van de schriftelijke reactie van de voorzitter van de Stichting.

c. Beroep.

Beroep is mogelijk bij de voorzitter van de Raad van Advies van de Stichting. Dit dient binnen zes weken na de ontvangst van de officiële schriftelijke reactie van de secretaris en de voorzitter van de Stichting op schriftelijke wijze te worden geuit bij de secretaris van de Raad van Advies van de Stichting. Binnen een maand wordt op dat beroep een officiële schriftelijke reactie gegeven. Terugkoppeling hiervan vindt plaats naar de voorzitter van de Stichting.