

## Procedure Klachtenbehandeling Trombosestichting Nederland (TSN)

### 1. ALGEMEEN

- a. Als klacht wordt beschouwd iedere uiting van ongenoegen over het functioneren van of de bejegening door de TSN.
- b. Alle klachten worden direct in behandeling genomen.
- c. Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, dan ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- d. Klachten zijn voor de TSN een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
  - de kwaliteit van het functioneren;
  - het beeld dat de buitenwereld heeft over het functioneren van de TSN.
- e. Binnen de organisatie van de TSN is mevrouw M.J. Meijer verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van de overige medewerkers van de TSN actief mee te werken aan de uitvoering van het klachtenbeleid.
- f. Ten minste eenmaal per kwartaal zal een evaluatie plaatsvinden m.b.t. de ingediende klachten om:
  - de kwaliteit van de organisatie in dezen te toetsen;
  - structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;
  - de communicatie met de doelgroep te verbeteren.Ten minste eenmaal per jaar zal het Bestuur schriftelijk geïnformeerd worden.
- g. Klachten kunnen betrekking hebben op het functioneren van de TSN in het algemeen alsmede op het gebied van fondsenwerving in het bijzonder.

### 2. PROCEDURE

- a. Mondelinge klachten.
  - Een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. De klager kan ook worden teruggebeld, nadat overleg is gevoerd op het bureau.
  - De klacht wordt geregistreerd met vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager.
  - Indien nodig wordt een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de klager gestuurd.
  - De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd in het klachtendossier.
- b. Schriftelijke klachten.
  - De klacht wordt geregistreerd onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager.
  - De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een formele reactie.
  - Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin:
    - datum waarop de brief is ontvangen;
    - informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon etc.).