

Procedure Klachtenbehandeling Trombosestichting Nederland (TSN)

1. ALGEMEEN

- a. **Als klacht wordt beschouwd iedere uiting van onvrede van een (potentiële) donateur waarbij:**
- Er een claim wordt ingediend
 - Er expliciet wordt vermeld dat hij/zij een klacht indient
 - Hij/zij nadrukkelijk vermeldt het niet eens te zijn met onze werkwijze
 - Hij/zij dreigt met het inschakelen van de pers
- b. **Klachten worden direct in behandeling genomen:**
- Er wordt geïnventariseerd wat de klager wil door gelijk contact op te nemen
 - De klacht wordt beoordeeld en zo snel mogelijk uitgezocht volgens het zgn. IPWC model; Incident-Probleem-Wijzigingsvoorstel-Communicatie
 - De klacht wordt opgelost
- c. **Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden**
De klager ontvangt binnen twee werkdagen informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van de afhandeling.
- d. **Klachten zijn voor de TSN een belangrijke bron van informatie om zodoende:**
- Onze dienstverlening, communicatieve uitingen en fondsenwerving te verbeteren
 - Inzicht te verkrijgen over de beeldvorming die men heeft over de TSN
- e. **De verantwoordelijke personen binnen de TSN voor het klachtenbeleid zijn:**
- Mevrouw C. van Egmond, directeur/bestuurder voor de coördinatie
 - Mevrouw M.J. Meijer, klachtenfunctionaris
 - Alle medewerkers werken actief mee aan de uitvoering van het klachtenbeleid
- f. **Eenmaal per kwartaal vindt er een evaluatie plaats m.b.t. de ingediende klachten om:**
- De noodzaak te evalueren maatregelen te treffen om herhaling te voorkomen
 - De benodigde maatregelen te implementeren
 - De doeltreffendheid van de genomen maatregelen te beoordelen
 - Indien nodig wijzigingen aan te brengen in het Kwaliteits Management Systeem
- g. **De klachten hebben betrekking op:**
- Het functioneren van de TSN in het algemeen
 - Het gebied van de wijze van fondsenwerving
 - De wijze waarop de TSN de privacy van de (potentiële) donateur waarborgt

2. PROCEDURE

a. Mondelinge klachten:

- Een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. Of de klager wordt, in overleg met de klager, door klachtenfunctionaris mevrouw M.J. Meijer teruggebeld.
- Nadat is vastgesteld dat het daadwerkelijk om een klacht gaat zal deze worden geregistreerd in het Klachtendossier o.v.v. de N.A.W. gegevens en telefoonnummer
- Indien gewenst zal een mondeling antwoord schriftelijk worden bevestigd.
- De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd in het Klachtendossier.

b. Schriftelijke klachten:

- De klacht wordt geregistreerd o.v.v. de N.A.W. gegevens en het telefoonnummer
- De klager ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging met daarin informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van de afhandeling.
- De klager zal binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief ontvangen met daarin een formele, inhoudelijke reactie op de klacht.
- Als de klacht *niet* binnen twee weken kan worden afgehandeld, dan zal de klager hierover schriftelijk of telefonisch worden geïnformeerd.