

## 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:

- De heer Tom Bos, directeur-bestuurder voor de coördinatie
- Mevrouw Mandy Silvijs, 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 de verantwoordelijke persoon binnen de TSN teruggebeld.
- Nadat is vastgesteld dat het daadwerkelijk om een klacht gaat zal deze worden geregistreerd in het klachtenregister 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 klachtenregister

b. Schriftelijke klachten:

- De klacht wordt geregistreerd o.v.v. de N.A.W. gegevens en het telefoonnummer
- De klager ontvangt binnen vijf 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.