

Klachtenreglement Trombosestichting Nederland

1. Algemeen

Bij de Trombosestichting Nederland streven we ernaar onze diensten zo goed mogelijk te verlenen. Toch kan het voorkomen dat er iets misgaat. Indien gewenst, kunt u dan een klacht hierover indienen. Klachten zijn voor de Trombosestichting Nederland een belangrijke bron van informatie om onze dienstverlening, communicatieve uitingen en fondsenwerving te verbeteren.

Dit klachtenreglement beschrijft hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij deze zullen behandelen. Ter bevordering van de onafhankelijkheid en objectiviteit van de klachtenafhandeling kan, naar discretie van de stichting, een onafhankelijke klachtencommissie of externe partij worden ingeschakeld voor complexe klachten.

2. Definities

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- 'betrokkene': degene die een klacht indient
- 'klacht': elke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van de Trombosestichting Nederland.
- 'stichting': de Trombosestichting Nederland

3. Indienen van een klacht (algemeen)

1. Klachten kunnen mondeling/telefonisch, schriftelijk, per e-mail of door het invullen van het klachtenformulier op de website worden ingediend.
2. Vermeld bij het indienen van een klacht altijd uw naam, contactgegevens en een duidelijke omschrijving van de klacht.
3. Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister van de stichting op een zodanige wijze dat de privacy van de betrokkene is gewaarborgd.
4. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als deze:
 - anoniem of zonder benodigde contactgegevens van de betrokkene wordt ingediend;
 - onleesbaar is;
 - is ingediend in een andere taal dan het Nederlands of Engels;
 - dezelfde klacht al eerder is ingediend en afgehandeld.

4. Indienen van een klacht inzake toekenning subsidies wetenschappelijk onderzoek

1. Een klacht over het toekenningsproces van subsidieaanvragen voor wetenschappelijk onderzoek is alleen ontvankelijk voor zover die klacht betrekking heeft op mogelijke procedurele fouten.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als deze betrekking heeft op de inhoudelijke beoordeling van een subsidieaanvraag of de uitkomst van de betreffende selectieprocedure.

5. Behandeling van de klacht

a. Mondelinge klachten:

- Een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. Of de betrokkene wordt, in overleg met hem/haar, door de verantwoordelijke persoon binnen de stichting teruggebeld.

- Indien gewenst zal een mondeling antwoord schriftelijk/per e-mail worden bevestigd.
- De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd in het klachtenregister.

b. Schriftelijke klachten/klachten per e-mail:

- De betrokkene ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging met daarin informatie over de verwachte tijdsduur en wijze van de afhandeling.
- De betrokkene zal binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief dan wel een e-mail ontvangen met daarin een formele, inhoudelijke reactie op de klacht.
- Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, zal de betrokkene hierover schriftelijk, per e-mail of telefonisch worden geïnformeerd.

6. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens worden alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

7. Nazorg

Na het afhandelen van uw klacht, zullen wij nagaan of er maatregelen nodig zijn om herhaling van de situatie te voorkomen. Wij stellen het op prijs als u ons feedback geeft over de behandeling van uw klacht, zodat wij onze processen kunnen blijven verbeteren. Daarnaast wordt periodiek geanalyseerd of er structurele verbeteringen nodig zijn op basis van ontvangen klachten.

8. Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet beslist de stichting.
2. Het klachtenreglement is openbaar. De stichting zorgt voor een ruime bekendmaking van dit klachtenreglement.
3. Regelmatig wordt het klachtenreglement geëvalueerd en waar nodig aangepast. Wij informeren u over eventuele wijzigingen via onze website of andere communicatiemiddelen.

Contactgegevens:

Trombosestichting Nederland
Dobbeweg 1a
2254 AG Voorschoten
tsn@trombosestichting.nl
071- 561 77 17

Versie: april 2025