

## PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

- Uitgangspunten

1. De term klacht dient ruim te worden opgevat, hij kan betrekking hebben op alle communicatieuitingen van de stichting AVS Proefdiervrij, inclusief direct mail uitingen
2. Voor de behandeling van de klacht wordt geen onderscheid gemaakt tussen leden, donateurs of niet eigen achterban
3. Op verzoek wordt de klachtenprocedure beschikbaar gesteld aan belanghebbende

- **De procedure**

### SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

1. Binnenkomende **schriftelijke** klachten worden verzameld door een door de directie aangewezen medewerker. Hieronder worden ook klachten Per e-mail begrepen, die voor dit doel worden uitgeprint.
2. Deze medewerker vult klachtenformulier in en afhandeling, danwel verder te ondernemen actie en geeft zonodig aan medewerker die de klacht verder dient af te handelen
3. Medewerker reageert binnen een week na datum binnenkomst schriftelijk/telefonisch naar klager

### TELEFONISCHE KLACHTEN

1. Binnenkomende **telefonische** klachten worden zo mogelijk onmiddellijk afgehandeld. De medewerker die de klacht aanneemt vult klachtenformulier in en afhandeling, danwel verder te ondernemen actie en geeft de klacht zonodig aan de medewerker die de klacht verder dient af te handelen.
2. Medewerker reageert binnen een week na datum binnenkomst schriftelijk/telefonisch naar klager.

### ALGEMEEN

1. Zowel bij **telefonische klachten** als bij **schriftelijke klachten** wordt klachtenformulier met eventueel afschrift antwoordbrief. na afhandeling aan de door de directie aangewezen medewerker gegeven
2. Deze medewerker schrijft alle klachten in het klachtenregister, onder vermelding van datum binnenkomst en van medewerker die klacht heeft afgehandeld.
3. Klacht en antwoordbrief worden gearchiveerd

- **De klachtencommissie**

1. De stichting AVS Proefdiervrij kent een 'klachtencommissie AVS Proefdiervrij'.
2. De klachtencommissie wordt benoemd door de directie
3. De klachtencommissie bestaat uit een lid van de Raad van Toezicht en twee personen uit de eigen achterban waarvan één met ervaring op het gebied van communicatie in de ruimste zin van het woord en één met een juridische achtergrond
4. De klachtencommissie heeft het recht tot inzage van het klachtenregister
5. De klachtencommissie kan de directie gevraagd en ongevraagd adviseren naar aanleiding van binnengekomen klachten
6. Een klacht die niet naar bevrediging van klager is afgehandeld door het bureau van AVS Proefdiervrij wordt afgehandeld, hetgeen blijkt uit een tweede schriftelijke klacht over hetzelfde onderwerp door klager, wordt met het complete dossier voorgelegd aan de klachtencommissie
7. Klager wordt hiervan in kennis gesteld, tevens wordt daarbij aangegeven op welke termijn de klachtencommissie de klacht zal behandelen

December 2011