



Proefdiervrij zet zich in voor een toekomst zonder proefdieren. Dat doen we met hart en ziel, in de overtuiging dat de wetenschap vooruit gaat en er steeds meer technieken beschikbaar komen die onderzoek op proefdieren onnodig maken.

Procedure klachtenbehandeling

Uitgangspunten

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

De procedure

Algemeen

1. Medewerker schrijft alle klachten in het klachtenregister, onder vermelding van datum binnenkomst en van medewerker die de klacht heeft afgehandeld.
2. Klacht en antwoordbrief worden gearhiveerd.

Schriftelijke klachten

1. Binnenkomende schriftelijke klachten worden verzameld door een door de directie aangewezen medewerker.
2. Deze medewerker vult klachtenregister in en zorgt dat de klacht in behandeling wordt genomen, al dan niet door de medewerker zelf.
3. Medewerker reageert binnen een week na datum binnenkomst schriftelijk of telefonisch naar klager.

Telefonische klachten

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



Proefdiervrij zet zich in voor een toekomst zonder proefdieren. Dat doen we met hart en ziel, in de overtuiging dat de wetenschap vooruit gaat en er steeds meer technieken beschikbaar komen die onderzoek op proefdieren onnodig maken.

De klachtencommissie

1. Stichting Proefdiervrij kent een klachtencommissie.
2. De klachtencommissie wordt benoemd door de directie.
3. De klachtencommissie bestaat uit een lid van de Raad van Toezicht en twee andere personen 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 (zichtbaar via het klachtenregister).
6. Een klacht die niet naar bevrediging van klager is afgehandeld door de dagelijkse medewerkers van Stichting Proefdiervrij, 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.

Mei 2018