



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

- Als Proefdiervrij kunnen we niet zonder onze achterban, zij zijn ons bestaansrecht. We vinden het daarom belangrijk dat zij zich gehoord voelen. In onze communicatie ligt de nadruk erop te voorkomen dat er klachten binnenkomen. We zijn allemaal onderdeel van de maatschappij en willen gezamenlijk een draagvlak vormen: daarvoor is het noodzakelijk te luisteren en oprechte interesse te tonen en transparant te communiceren. Dát is de basis van de klachtenprocedure. Voor de behandeling van de klacht wordt geen onderscheid gemaakt tussen donateurs, achterban of niet eigen achterban.
- Op verzoek wordt de interne klachtenprocedure beschikbaar gesteld aan belanghebbende.

De procedure

Een klacht is een schriftelijke melding van onvrede over hoe iemand door of namens Proefdiervrij is benaderd, geholpen of geïnformeerd. Dat kan gaan over iets wat is gezegd of gedaan, of juist wat níet is gebeurd.

We spreken van een klacht als:

- het gaat om handelen of nalaten door Proefdiervrij (of namens ons),
- dit in strijd is met gemaakte afspraken, onze gedragscode, de wet, of met wat we als normaal en gepast beschouwen binnen onze organisatie en de maatschappij,
- én de melder dit schriftelijk aan ons bevestigt.

Telefonische klacht

Binnenkomende telefonische klachten worden waar mogelijk direct 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. Een medewerker van Proefdiervrij reageert binnen twee weken na datum binnenkomst schriftelijk/telefonisch naar klager.

Schriftelijke klacht

1. Binnenkomende schriftelijke klachten worden verzameld door een medewerker donateurservice.
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 twee weken na datum naar klager
4. Klacht en correspondentie worden gearchiveerd volgens AVG richtlijnen.



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

De klachtencommissie behandelt klachten die niet door de dagelijkse medewerkers van Proefdiervrij konden worden opgelost

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.

2025