

KLACHTENPROCEDURE AMSTERDAM UMC FOUNDATION 2024

Heeft u een klacht?
Dat vinden we oprecht vervelend. We willen uw klacht zo Snel en zo
goed mogelijk afhandelen.
U leest hier hoe dat in z'n werk gaat.

Dankzij onze donateurs, samenwerkingspartners en andere relaties kan Amsterdam UMC Foundation haar werk doen. Wij vinden het belangrijk om goed contact te onderhouden met onze relaties en dat zij tevreden zijn. We doen er alles aan om integer, transparant en effectief ons werk te doen. Maar er is altijd ruimte voor verbetering.

Is het contact met Amsterdam UMC Foundation anders gelopen dan u had verwacht? Heeft u een klacht over onze manier van handelen? Laat het ons weten.

Amsterdam UMC Foundation hanteert een protocol voor de klachtenbehandeling. U kunt hierbij denken aan klachten over de dienstverlening, communicatie of activiteiten. Elke klacht stelt ons in de gelegenheid ons werk toe te lichten en ons werk in het vervolg beter te doen. Klachten en suggesties voor verbetering gaan ons aan het hart en nemen we serieus.

Klachtenprocedure

Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over de geboden diensten en/of activiteiten van de organisatie Stichting Amsterdam UMC Foundation. De stichting beschouwt een klacht als een signaal waarmee zij kan streven naar verbetering van haar dienstverlening en activiteiten. Elke klacht stelt ons in de gelegenheid ons werk toe te lichten en ons werk in het vervolg beter te doen. Wij zullen elke klacht dan ook te allen tijde serieus nemen.

Algemene richtlijnen

- Alle klachten worden geregistreerd en binnen 5 werkdagen in behandeling genomen. Indien een klacht niet binnen die termijn afdoende behandeld kan worden, ontvangt u binnen 5 werkdagen een voorstel over de verdere afwikkeling. Wij streven ernaar om uw klacht binnen 1 maand behandeld te hebben. De directeur van Stichting Amsterdam UMC Foundation is verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van uw klacht. Mocht u het niet eens zijn met de afhandeling van uw klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de voorzitter van de Raad van Toezicht van Amsterdam UMC Foundation.
- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld
- Klachten die anoniem worden ingediend of niet leesbaar zijn, kunnen niet in behandeling worden genomen
- Uitgangspunten bij het afhandelen van uw klacht zijn:



- Snelle behandeling
- Hulpvaardigheid
- Verstrekken van duidelijke informatie
- Persoonlijk

Procedure indienen en afhandeling van klachten

Er zijn verschillende manieren om een klacht in te dienen:

- Telefonisch bij een medewerker van ons support office via telefoonnummer 020 - 444 3165. (maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:00 uur)
- Per e-mail via foundation@amsterdamumc.nl. Vermeld s.v.p. uw contactgegevens (relatienummer of postcode huisnummer) in uw e-mail, zodat wij kunnen nagaan of uw gegevens reeds bij ons bekend zijn
- Per post: stuur uw brief naar Amsterdam UMC Foundation, Postbus 7057, 1007 MB Amsterdam.

Telefonische/mondelijke klachten

Als u een klacht via de telefoon indient, handelt de betreffende medewerker de klacht indien mogelijk direct af. Indien hij of zij uw klacht niet direct kan afhandelen, zal uw klacht worden doorgezet naar het management van de foundation. Deze zal binnen 5 werkdagen telefonisch (tenzij anders afgesproken) contact met u opnemen voor een reactie.

Schriftelijke klachten (ingediend per e-mail of post)

U krijgt binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw schriftelijke klacht telefonisch een reactie, tenzij u aangeeft dat u op een andere wijze een reactie wenst. Mochten we niet voldoende informatie van u hebben ontvangen om uw klacht te behandelen, dan wordt er telefonisch of per e-mail contact met u opgenomen.

Evaluatie

Tenminste eenmaal per kwartaal zal binnen het support office van Amsterdam UMC Foundation een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:

- De naleving van de gedragscode fondsenwerving van de stichting te toetsen
- Kwaliteit van de organisatie in algemene zin te toetsen
- Structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen
- De communicatie met de doelgroep te verbeteren

Het directeur van Stichting Amsterdam UMC Foundation draagt ten behoeve van de evaluatie zorg voor rubricering van de klachten en bereidt de evaluatie schriftelijk voor. Tevens stelt het management tenminste eenmaal per zes maanden de Raad van Toezicht op de hoogte van ingediende klachten en de afhandeling daarvan.