

## Klachtenprocedure ReumaNederland

Vanuit het kwaliteitsdenken vinden we het als organisatie heel belangrijk om klachten serieus te nemen. Hiertoe is deze klachtenprocedure opgesteld. Wij streven ernaar om ons beleid zo goed mogelijk vorm te geven en uit te dragen. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een belangrijke rol. Uw klacht wordt daarom zo zorgvuldig mogelijk behandeld en helpt ons bij het verbeteren van ons werk.

### Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen en ontevredenheid over de service die wij bieden of over activiteiten van onze organisatie. Soms is de scheidslijn moeilijk aan te geven. De klachtenprocedure is daarom zowel bestemd voor een klacht als voor een suggestie, opmerking of een probleem. **Voor vragen is deze klachtenprocedure niet van toepassing.** Hiervoor kunt u schriftelijk/telefonisch contact opnemen via:

ReumaNederland

Postbus 59091

1040 KB Amsterdam

E [info@reumanederland.nl](mailto:info@reumanederland.nl)

T 020 589 64 66

### Donateurs

Voor het doorgeven van adreswijzigingen, mutaties en/of opzegging van uw donateurschap kunt u contact opnemen met onze donateurservice:

E [donateuradministratie@reumanederland.nl](mailto:donateuradministratie@reumanederland.nl)

T 020 589 65 01

### Indienen, ontvangen en afhandeling van uw klacht

Uw klacht kunt u op verschillende manieren indienen. U kunt gebruik maken van het [klachtenformulier](#) op onze website, of een mail sturen naar [info@reumanederland.nl](mailto:info@reumanederland.nl).

Per brief kunt u uw klacht indienen op het onderstaande adres:

ReumaNederland

T.a.v. Klachtenafhandeling

Postbus 59091

1040 KB Amsterdam

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen zullen wij deze registreren en laten behandelen door de betreffende afdeling. Wij streven er naar om uw klacht binnen 1 week te beantwoorden, dan wel de ontvangst ervan te bevestigen mocht een inhoudelijk antwoord meer tijd vergen. We streven ernaar om een klacht maximaal binnen 21 dagen inhoudelijk te beantwoorden. Veelal zal dit schriftelijk gebeuren, maar soms kan dit – indien gewenst – ook telefonisch gebeuren.

### Wat gebeurt er verder met uw klacht?

Alle klachten die geregistreerd zijn, worden gerapporteerd, geanalyseerd en geëvalueerd. In ons jaarverslag doen wij jaarlijks melding van het aantal klachten die wij hebben ontvangen. Naar aanleiding van de klachtenanalyse leiden wij af of, en ja in hoeverre, er aanpassingen in de werkwijze van ReumaNederland moeten plaatsvinden.