

Klachtenprocedure Artsen zonder Grenzen

Dankzij onze donateurs kunnen wij snel en onafhankelijk hulp bieden, zonder ons te laten sturen door politieke of economische belangen. Wij proberen dan ook zoveel mogelijk steun uit het publiek te krijgen om ons levensreddende werk te kunnen verrichten. Het kan gebeuren dat hierover ontevredenheid of onduidelijkheid ontstaat. Hiervoor heeft Artsen zonder Grenzen een klachtenprocedure ingesteld. Vragen en klachten zijn een manier waarop Artsen zonder Grenzen een terugkoppeling krijgt vanuit het Nederlandse publiek; zo kunnen er tijdig onjuistheden gesignaleerd worden en kunnen wij onze werkzaamheden verbeteren.

Wat is een klacht?

Er is sprake van een klacht als er niet is voldaan aan de verwachtingen van een donateur of iemand die door ons, of een derde partij die wij hebben ingeschakeld, is benaderd om donateur te worden. Maar er kunnen ook klachten binnenkomen die geen betrekking hebben op het donateursschap maar die meer te maken hebben met onze werkzaamheden of de manier waarop wij hierover communiceren. Iedere klacht die bij ons binnenkomt, wordt geregistreerd en via een vaststaande procedure afgehandeld. Zijn er veel vragen of klachten over een bepaald onderwerp, dan zullen wij passend actie ondernemen, bijvoorbeeld door hierover speciale aandacht te besteden op onze website, digitale nieuwsbrief of via ons donateursblad Hulppost. Indien nodig kunnen wij onze procedures of activiteiten aanpassen.

Binnenkomst klachten/opmerkingen

Klachten kunnen bij ons binnenkomen via:

- het online klachtenformulier (www.artsenzondergrenzen.nl/klachtenformulier)
- telefonisch via onze donateurslijn (0900 - 821 22 12)
- telefonisch via onze donateursadministratie (020 – 520 8999)
- telefonisch via onze publiekscommunicatiemedewerkers in het hoofdkantoor in Amsterdam
- schriftelijk (brief), via e-mail of persoonlijk.

Aard van klachten

Allereerst zullen wij de kern van de klacht achterhalen: wat is de aanleiding, betreft het een klacht rondom onze fondsenwervende activiteiten (ongewenste post, brieven) of betreft het onduidelijkheid over of kritiek op onze werkwijze als onafhankelijke medische hulporganisatie?

Wijze van handelen bij een klacht

Wij proberen telefonische vragen direct te beantwoorden, of indien nodig, zo snel mogelijk de persoon die de klacht heeft ingediend, terug te bellen. Vragen die binnenkomen via het klachtenformulier, e-mail of per brief, beantwoorden wij bij voorkeur dezelfde dag nog, maar in ieder geval binnen vijf werkdagen na binnenkomst.. Iedereen die een klacht indient, krijgt een reactie van ons. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Alle klachten worden door ons geregistreerd, Afhankelijk van de aard en complexiteit van de klacht, beantwoorden onze publiekscommunicatiemedewerkers de klacht zelf, of zorgen zij ervoor dat een andere, meer gespecialiseerde, Artsen zonder Grenzen medewerker reageert. Als de persoon die een klacht heeft ingediend niet tevreden is over de wijze waarop Artsen zonder Grenzen zijn of haar klacht heeft behandeld, kan hij of zij de kwestie neerleggen bij het hoofd van de fondsenwervingafdeling. Binnen 10 dagen zal het hoofd van de afdeling hierop reageren.