

## *Klachtenprocedure Bontius Stichting*

De Bontius Stichting is opgericht om financiering te werven voor wetenschappelijk onderzoek in het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC). Een goede relatie met onze donateurs en de onderzoekers met wie wij samenwerken is van groot belang. Wij vinden het belangrijk dat zij tevreden zijn onze dienstverlening en activiteiten. Als u niet tevreden bent, dan horen wij dat graag. Dat biedt de mogelijkheid om samen naar een oplossing te zoeken. Wij nemen uw klacht zeer serieus.

### **Uitgangspunten**

- Wij behandelen uw klacht snel en verstrekken duidelijke informatie
- Wij streven naar een persoonlijke benadering
- Alle (schriftelijke) klachten worden geregistreerd
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

### **Hoe u een klacht kunt indienen**

U kunt uw klacht op twee manieren indienen:

- Per e-mail: [bontiusstichting@lumc.nl](mailto:bontiusstichting@lumc.nl)
- Per post: Bontius Stichting, Locatie H1-27, Postzone H1-Q, Postbus 9600, 2300 RC Leiden.

Vermeld bij uw klacht altijd uw contactgegevens (naam, adres, postcode en woonplaats).

Anders kunnen wij uw klacht niet in behandeling nemen.

### **Hoe uw klacht wordt behandeld**

U ontvangt binnen tien werkdagen na indienen van uw klacht een reactie van de Bontius Stichting.

### **Wat er met uw klacht gebeurt**

Uw klachten worden gebruikt om onze dienstverlening en activiteiten te verbeteren. Naast de persoonlijke afhandeling van iedere individuele klacht evalueert de Bontius Stichting ieder kwartaal de ingediende klachten en de behandeling daarvan. Het doel hiervan is om:

- De naleving van de gedragscode fondsenwerving te toetsen
- De kwaliteit van de organisatie in het algemeen te toetsen
- Structurele signalen vroeg te herkennen
- De communicatie met onze relaties te verbeteren.

Enmaal in de zes maanden wordt het bestuur van de Bontius Stichting op de hoogte gesteld van de ingediende klachten en de behandeling daarvan.