



Kwaliteitsrichtlijn

Het Donorregister hecht veel waarde aan tevreden klanten. Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wat mag u van ons verwachten? Dat leest u hieronder.

Bereikbaarheid

U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

- telefoon: 045 – 56 79 200 (op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur)
- brief: Postbus 3039, 6460 HA in Kerkrade
- (donor)formulier: Antwoordnummer 10150, 6460 ZP in Kerkrade
- internet: www.donorregister.nl
- e-mail: contactformulier op onze website of info@donorregister.nl

Bellen

Als u ons belt, hoort u eerst een automatische tekst dat u met het Donorregister verbonden bent. Daarna krijgt u binnen 30 seconden een medewerker aan de lijn. Meestal handelen wij uw (aan)vraag of verzoek direct af. Als dit niet kan, maken wij duidelijke afspraken met u.

Schrijven

U kunt ons ook schrijven. Wij geven u zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 8 weken een telefonische of schriftelijke reactie.

E-mailen

Als u via e-mail of met het contactformulier op www.donorregister.nl een makkelijke vraag stelt, sturen wij u binnen 2 werkdagen een antwoord. Een makkelijke vraag is bijvoorbeeld: "Welke keuzes kan ik registreren in het Donorregister?" Heeft u een moeilijke vraag waarvoor wij informatie, soms persoonlijke gegevens, moeten opvragen, dan geven wij u binnen 10 werkdagen een reactie. Het kan zijn dat u dan nog geen inhoudelijk antwoord op uw vraag krijgt, maar een termijn waarbinnen u dit wel kunt verwachten.

Voor de afhandeling van e-mails volgt het Donorregister de e-mailgedragslijn van de overheid. In deze richtlijn staat hoe overheden moeten handelen bij ontvangst, beantwoording en archivering van e-mail.

Donorformulier (papier en digitaal)

U kunt uw keuze over orgaan- en weefseldonatie alleen met het donorformulier in het Donorregister registreren of wijzigen. U kunt het papieren donorformulier gratis aanvragen, downloaden op onze website of ophalen bij uw huisarts, apotheek of gemeentehuis. U kunt het ingevulde formulier terugsturen naar ons antwoordnummer (postzegel niet nodig).

Het donorformulier is ook digitaal beschikbaar. Voor het digitale donorformulier op www.donorregister.nl heeft u uw DigiD nodig. U kunt uw keuze registreren, inzien en wijzigen.

Donorpasje

Als u uw keuze voor het eerst vastlegt of wijzigt met een papieren donorformulier, ontvangt u binnen 6 weken van ons een pasje op uw thuisadres. Deze termijn is anders bij landelijke aanschrijvingen, namelijk 12 weken. Gebruikt u het digitale donorformulier, dan heeft u uw pasje binnen 3 weken in huis.

Om veiligheidsredenen versturen wij pasjes naar het adres waarop u in de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) staat geregistreerd.

Nieuw pasje aanvragen

Pasje kwijt of wilt u een extra pasje? U kunt telefonisch een nieuw pasje aanvragen. Of u kunt het speciale formulier 'Aanvraag registratiebevestiging' gebruiken dat op onze website staat. Heeft u DigiD? Dan kunt u ook met het digitale donorformulier een kopie van het pasje bestellen. U ontvangt binnen 8 weken het pasje.

Bezwaar tegen wetenschappelijk onderzoek

Als u staat geregistreerd met keuze 1 (donor) in het Donorregister, kunt u bezwaar maken tegen wetenschappelijk onderzoek dat is gericht op het vergroten van de kennis over orgaan- en weefseldonatie. Hiervoor moet u een speciaal formulier 'Bezwaar tegen wetenschappelijk onderzoek' invullen. Dit formulier kunt u aanvragen of downloaden (via de website). Wij nemen uw formulier in behandeling zodra u het volledig ingevuld naar ons heeft teruggestuurd. U kunt het formulier gratis retourneren naar ons antwoordnummer.

U ontvangt binnen 6 weken een nieuw pasje waarop uw bezwaar staat vermeld.

Verwijdering keuze uit het Donorregister

U kunt uw keuze altijd uit het Donorregister verwijderen. U kunt hiervoor het formulier 'Verwijdering keuze uit het Donorregister' invullen. Dit formulier kunt u aanvragen of downloaden (via de website). U moet het formulier volledig ingevuld naar ons terugsturen. U kunt het formulier gratis retourneren naar ons antwoordnummer.

Als u DigiD heeft kunt u ook met het digitale donorformulier uw keuze verwijderen. U ontvangt binnen 6 weken een bevestiging dat uw keuze uit het Donorregister is verwijderd.

Suggestie of klacht?

Heeft u een suggestie voor ons? Wij horen deze graag. U kunt uw suggestie telefonisch, schriftelijk of per e-mail doorgeven. Afhankelijk van het gekozen medium, krijgt u direct of binnen 8 weken een reactie.

Als u vindt dat wij u onheus hebben bejegend, kunt u een klacht indienen. Wij willen u graag helpen. Daarom stellen wij het op prijs als u hierover eerst met ons contact opneemt. Op deze manier kunnen wij met u kijken hoe wij tot een goede oplossing kunnen komen.

U kunt uw klacht telefonisch, schriftelijk, per e-mail of met het klachtenformulier op onze website indienen. U ontvangt binnen 5 werkdagen een reactie op uw klacht. Dat kan een antwoord zijn of een bericht wanneer u een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten.

Tips voor een snelle afhandeling

Wij willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Voor een snelle afhandeling van uw (aan)vraag of verzoek willen wij u graag de volgende tips geven:

- Vul formulieren duidelijk en volledig in;
- Verstrek ons uw persoonsgegevens, zoals volledige naam, adres en geboortedatum;

Geef duidelijk aan wat wij voor u kunnen doen.

Uw persoonsgegevens zullen alleen worden gebruikt voor de afhandeling van uw (aan)vraag of verzoek. Uw persoonsgegevens worden zorgvuldig behandeld en beveiligd. Hiermee voldoen wij aan de wettelijke regels van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Overmacht

In geval van overmacht gelden de toezeggingen van dit kwaliteitshandvest niet. Denk bij overmacht aan: het niet bereikbaar zijn van het gebouw, de stroom die uitvalt of een storing in het computernetwerk.

Geldigheid kwaliteitshandvest

Deze toezeggingen zijn tijdens de openingstijden van het Donorregister van kracht. Het Donorregister stelt alles in het werk om uw (aan)vragen en verzoeken tijdig en zorgvuldig te behandelen. Helaas kan het gebeuren dat wij in drukke tijden u langer laten wachten op een reactie. Wij rekenen op uw begrip.