

Klachtenregeling HVN

1 oktober 2011

De HVN doet haar uiterste best om de leden, de vrijwilligers en de overige hemochromatosepatiënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet worden uitgevoerd zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een lid of vrijwilliger van de HVN, dan wel een extern contact een klacht kan indienen bij de HVN en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk:
HVN
postbus 252
2260 AG Leidschendam
- Telefonisch: 088-0020800
- Per e-mail: info@hemochromatose.nl

Het bestuur bepaalt op welke wijze en door wie de klacht wordt afgehandeld.

Iedere klager krijgt bericht omtrent de afhandeling van de door de klager ingediende klacht.

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt
- Op welke manier komt de klacht binnen (schriftelijk, telefonisch, per e-mail).
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager.
- Is indiener lid HVN of vrijwilliger van HVN of extern contact.
- Type klacht.
- Omschrijving van de actie die de HVN onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van het bestuurslid die de klacht behandelt.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenmap. De binnengekomen klachten worden door de HVN gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van de HVN te verbeteren.

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 1 maand beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden is over de wijze waarop het bestuur de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij de voorzitter van de HVN in beroep gaan.

Dit kan door een brief te sturen naar:

ADRES:

Voorzitter HVN
postbus 252
2260 AG Leidschendam

Binnen 1 maand wordt het beroep beantwoord.

Indien een klager ook na het beroep niet tevreden is over de afhandeling kan hij/zij een bezwaar indienen bij de Algemene Ledenvergadering van de HVN. Klager dient hiertoe een brief te sturen, welke gericht is aan:

de Algemene Ledenvergadering HVN
postbus 252
2260 AG Leidschendam