

Klachtenregeling

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:

- Telefonisch: 088-5054321, vraag naar de HVN voorzitter.
- Per e-mail: voorzitter@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 de klacht binnenkomt (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 dat 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 krijgt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld