

INLEIDING

De Vasculitis Stichting (hierna VAS) doet haar uiterste best om contribuanten en andere betrokkenen bij onze organisatie zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe men een klacht kan indienen bij de VAS en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Het algemeen bestuur van de VAS benoemt een vrijwilliger als klachtenfunctionaris. Deze vrijwilliger kan geen lid zijn van het algemeen bestuur. De naam en contactgegevens van deze klachtenfunctionaris worden gepubliceerd op de website van de VS www.vasculitis.nl.

Alle vrijwilligers worden expliciet op de hoogte gesteld van deze klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris.

HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk: Vasculitis Stichting t.a.v. KLACHTENFUNCTIONARIS - Buitenweg 104 – 3602 Maarssen
- Per e-mail: klachten@vasculitis.nl

KLACHTENREGISTRATIE

Elke klacht wordt door de klachtenfunctionaris 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 betrokkene.
- In welke hoedanigheid de klager staat ten opzichte van de VAS (contribuant, vrijwilliger, etc.).
- Type klacht.
- Omschrijving van de actie die de VAS onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van de VAS-medewerker die de klacht behandelt.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Er wordt een dossier aangelegd van alle binnengekomen klachten. Dit dossier wordt door de VAS gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van de VAS te verbeteren.

AFWIKKELING VAN KLACHTEN

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

BEROEP

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

Dit kan door een brief te sturen naar:

Vasculitis Stichting t.a.v. ALGEMEEN BESTUUR – Buitenweg 104 - 3602 PV MAARSSSEN
Binnen 14 dagen wordt het beroep beantwoord.