



Secretariaat:
Postbus 627
3800 AP Amersfoort

♦ Alg. tel.nr. (043)361 92 66 / secretariaat: (033) 434 1306 ♦ e-mail info@longfibrose.nl ♦ website: www.longfibrose.nl ♦

Klachtenregeling

Waarom een klachtenregeling?

De Belangenvereniging Longfibrosepatiënten Nederland (longfibrosepatiëntenvereniging) wil zo goed mogelijk voldoen aan de verwachtingen van haar leden en donateurs. Toch kan het voorkomen dat een relatie niet geheel tevreden is over de dienstverlening of de behartiging van zijn of haar belangen. In dat geval wil het bestuur van longfibrosepatiëntenvereniging graag weten wat deze klacht is en zal zij er al het mogelijke aan doen om te werken aan een respectvolle behandeling en oplossing.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over handelen of nalaten door de vereniging, enig daaraan verbonden persoon, vrijwilliger en/of beroepskracht.

Wie kunnen klagen?

De regeling is van toepassing op de leden en hun gezinsleden, maar ook op donateurs, sponsors en andere betrokkenen bij het werk van de longfibrosepatiëntenvereniging.

Hoe en bij wie klagen?

De klacht dient zo snel mogelijk na ontstaan te worden ingediend per brief of mail en met vermelding van naam, adres en telefoonnummer alsmede een beknopte, duidelijke omschrijving van de klacht en de datum waarop deze klacht is ontstaan.

Klager dient de klacht in te dienen bij het bureau van de longfibrosepatiëntenvereniging, Postbus 627, 3800 AP, Amersfoort. Het mailadres is: info@longfibrose.nl

Hoe werkt de klachtenregeling?

Na ontvangst reageert de bureaumedewerker allereerst met een ontvangstbevestiging. De bureaumedewerker vraagt daarin zo nodig om aanvullende gegevens en geeft een indicatie van het verloop van de behandeling van de klacht. De bureaumedewerker nodigt de klager uit om zijn klacht desgewenst mondeling te komen toelichten en overlegt met de voorzitter van de longfibrosepatiëntenvereniging over afhandeling van de klacht.

Deze klachtenregeling gaat ervan uit dat een klacht in twee fasen kan worden behandeld. Leidt de behandeling door de bureaumedewerker en voorzitter niet tot overeenstemming, dan is de klager gerechtigd de klacht aan het voltallige bestuur voor te leggen.

Eerste fase

In een persoonlijk gesprek doen bureamedewerker en voorzitter hun uiterste best om de klacht op te lossen. Wanneer dit het geval is doet de bureamedewerker daarvan mededeling aan de klager onder vermelding van de verbeteringen die de klacht heeft opgeleverd. De bureamedewerker informeert het bestuur over de klacht en de aangebrachte verbeteringen in de werkwijze.

Tweede fase

Wanneer de klacht in de eerste fase niet opgelost wordt, wordt de klacht voorgelegd aan het voltallige bestuur. Het bestuur bespreekt de klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering en doet uitspraak.

Het bestuur kan besluiten de klager persoonlijk te horen alvorens een beslissing over de klacht te nemen.

De uitspraak

De uitspraak biedt duidelijkheid over de ontvankelijkheid en over de gegrondheid van de klacht en bevat zo mogelijk aanbevelingen over te nemen maatregelen en/of verbeteringen.

De uitspraak bevat ten minste: de namen van partijen, een overzicht van de gevolgde procedure, een weergave van de klacht, het gevoerde verweer, de gronden voor het advies, de datum van de uitspraak en ondertekening.

De uitspraak wordt toegezonden aan partijen en eventuele andere betrokkenen.

Tijdsduur

De tijdsduur van de eerste fase mag niet meer bedragen dan één maand, de tweede fase mag maximaal twee maanden duren

Beroep

Het staat de klager vrij om, ongeacht de gedane uitspraak, een beroep te doen op de burgerlijke rechter.

Aldus vastgesteld tijdens de bestuursvergadering van de longfibrosepatiëntenvereniging te Amersfoort, 8 december 2011.