

## **INTERNE KLACHTENREGELING**

De Patiëntenvereniging Fibreuze Dysplasie doet haar uiterste best om haar leden en betrokkenen/derden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat zaken fout gaan of niet lopen zoals is afgesproken. Voor u kan dat aanleiding zijn een klacht in te dienen. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe u een klacht kunt indienen bij de Patiëntenvereniging Fibreuze Dysplasie en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Onder klacht wordt verstaan: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen van een bestuurslid dan wel een ander die namens de Patiëntenvereniging Fibreuze Dysplasie een activiteit uitvoert in de breedste zin van het woord.

Als klager kan optreden een lid van de Patiëntenvereniging Fibreuze Dysplasie dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger of een derde/betrokkene die schade heeft ondervonden door het handelen van een bestuurslid of vrijwilliger.

Een klacht kan op twee manieren worden geuit:

- Per e-mail: [info@fibreuzedysplasie.eu](mailto:info@fibreuzedysplasie.eu)
- Schriftelijk: t.a.v. ledenadministratie van de Patiëntenvereniging Fibreuze Dysplasie. Zie de website voor het actuele adres.

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt
- Op welke manier de klacht binnenkomt
- Naam, adres en eventueel telefoonnummer en e-mailadres van de klager
- Of de indiener lid is van de Patiëntenvereniging Fibreuze Dysplasie
- Omschrijving van de klacht
- Omschrijving van de actie die de Patiëntenvereniging Fibreuze Dysplasie onderneemt naar aanleiding van de klacht
- Naam van de medewerker die de klacht in behandeling neemt
- Datum waarop de klacht moet zijn afgehandeld

De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Voorts wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure. Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 30 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn, dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

De originele klacht wordt samen bewaard met het klachtenformulier, de schriftelijke bevestiging van de ontvangst, de afhandeling/beantwoording en andere correspondentie met betrekking tot de klacht.

De klacht wordt besproken in de interne klachtencommissie van de Patiëntenvereniging Fibreuze Dysplasie, bestaande uit de voorzitter en het bestuurslid dat de ledenadministratie beheert. Indien één van deze personen partij is in de klacht, wordt hij/zij vervangen door een ander bestuurslid van de Patiëntenvereniging Fibreuze Dysplasie. Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier. De binnengekomen klachten worden door de Patiëntenvereniging Fibreuze Dysplasie gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van de Patiëntenvereniging Fibreuze Dysplasie te verbeteren.