

Klachtenregeling vASN

De vASN doet haar uiterste best om haar leden en belangstellenden 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 leden en derden een klacht kunnen indienen bij de vASN en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Procedure

De klacht wordt, indien mogelijk, in eerste instantie besproken met degene tegen wie de klacht is gericht. Leidt dit niet tot een oplossing of is een direct gesprek tussen klager en aangeklaagde niet mogelijk, dan kan een klacht op 2 manieren worden geuit:

- Schriftelijk: aan het Bestuur van de vASN, Willem Alexanderweg 51, 3945 CH Cothen
- Per e-mail: via info@angelmansyndroom.nl

Registratie

Van elke klacht worden de volgende gegevens geregistreerd in een Klachtenregister:

- De datum waarop de klacht binnenkomt.
- De manier waarop de klacht binnenkomt (schriftelijk, per e-mail).
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer
- Gaat het om een lid/donateur of derde.
- De aard van de klacht.
- Een omschrijving van de actie die het Bestuur van de vASN onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van degene die de klacht behandelt.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Afhandeling

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de betrokkene hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt behandeld. Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de betrokkene desondanks ontevreden is over de wijze waarop de vASN de klacht heeft behandeld, dan bestaat binnen de Vereniging geen beroepsmogelijkheid. De betrokkene dient zich dan, desgewenst, te wenden tot de rechter.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenregister. De tot de persoon herleidbare gegevens in dit Register zijn uitsluitend toegankelijk voor de bureaumedewerker en het bestuur van de PWAV. De binnengekomen klachten worden gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van de vASN te verbeteren.