

Interne klachtenregeling Endometriose Stichting, patiëntenorganisatie 10-2011

De Endometriose Stichting doet haar uiterste best om klanten 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 de klant een klacht kan indienen bij de Endometriose Stichting en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk: Endometriose Stichting
t.a.v. Secretariaat
Antwoordnummer 1789
2000VC Haarlem
- Per e-mail: secretariaat@endometriose.nl

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt.
- Op welke manier komt de klacht binnen (schriftelijk, per e-mail).
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager.
- Is indiener donateur van de Endometriose Stichting.
- Type klacht.
- Omschrijving van de actie die Endometriose Stichting onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van de medewerker die de klacht behandelt.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 10 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

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

Dit kan door een brief te sturen naar:

Endometriose Stichting

t.a.v. Bestuur

Antwoordnummer 1789

2000 VC Haarlem

Binnen 10 dagen wordt het beroep beantwoord.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachten map. De binnengekomen klachten worden door de Endometriose Stichting gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van de Endometriose Stichting te verbeteren.