



Klachtenprocedure

Stichting Pijn na Gordelroos

Stichting Pijn na Gordelroos doet haar uiterste best om haar achterban en andere belanghebbenden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat er iets misgaat, er misverstanden ontstaan of afspraken niet worden nagekomen.

In veel gevallen kan onvrede worden weggenomen in een goed onderling gesprek. Dit is dan ook de eerste stap om samen tot een oplossing te komen. Indien gewenst kunnen beide partijen vragen om de aanwezigheid van een bestuurslid bij dit gesprek. Dit gebeurt alleen als beide partijen daarmee instemmen.

Formele klachtenprocedure

Als een gesprek geen oplossing biedt of niet mogelijk is, kan een formele klacht worden ingediend bij Stichting Pijn na Gordelroos.

Een klacht kan worden ingediend via:

- Per e-mail: info@pijnnagordelroos.nl
- Schriftelijk: Stichting Pijn na Gordelroos, Boerderijenboulevard 14, 3829 DN Hooglanderveen

Registratie van de klacht

Bij ontvangst van een klacht worden de volgende gegevens vastgelegd:

- Datum van ontvangst
- Wijze van indiening (e-mail of post)
- Naam en contactgegevens van de klager
- Omschrijving van de klacht
- Actie die de stichting onderneemt
- Naam van de behandelaar
- Datum van afhandeling



Afhandeling van de klacht

De klacht wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord. Indien dit niet haalbaar is, wordt de klager hierover geïnformeerd en wordt een nieuwe termijn afgesproken.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht hebben toegang tot de informatie, en deze wordt niet met derden gedeeld, tenzij dit wettelijk verplicht is of noodzakelijk voor een zorgvuldige behandeling van de klacht.