



Postbus 164
3430 AD Nieuwegein

H.P.V. algemeen 0900 111 65 55
www.hidradenitis.nl

KLACHTENPROCEDURE

De HPV doet haar uiterste best om leden en belanghebbenden (vanaf nu klager genoemd) 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 klager een klacht kan indienen bij de HPV en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

Schriftelijk:

Hidradenitis Patiënten Vereniging
Postbus 164
3430 AD Nieuwegein

Telefonisch:

0900-1116555 (5ct per minuut, u kunt teruggebeld worden)

Per e-mail:

info@hidradenitis.nl

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt.
- Op welke manier komt de klacht binnen (schriftelijk, telefonisch, per e-mail).
- Naam, adres, telefoonnummer en e-mail adres van de klager.
- Is klager lid van de HPV?
- Type klacht.
- Omschrijving van de actie die HPV onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van het HPV-bestuurslid die de klacht behandelt.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Iedere klacht wordt doorgestuurd naar het bestuur. Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een maand beantwoord. Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden is over de wijze waarop de HPV de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij de onafhankelijke klachtencommissie van de HPV in beroep gaan. Dit kan door een brief te sturen naar:

HPV Klachtencommissie
Postbus 164
3430 AD Nieuwegein

Binnen een maand wordt het beroep beantwoord.

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