

# KLACHTENREGELING EPVN

---

## Inleiding

Het bestuur van de Erbse Parese Vereniging Nederland (hierna EPVN) hecht grote waarde aan een correcte wijze van benadering van haar leden en relaties. Wanneer een lid of relatie van mening is dat de EPVN in dit opzicht te kort is geschoten, dan dient hij de mogelijkheid te hebben dit door middel van een klacht onder de aandacht van de EPVN te brengen. Aan de andere kant heeft de organisatie er belang bij om van leden en relaties te vernemen hoe zij de diensten, en meer in het algemeen de wijze van opereren, van de EPVN ervaren.

De EPVN biedt graag kwalitatief goede dienstverlening. Het kan echter wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we het graag. We proberen te leren van onze fouten door te luisteren naar klachten. Soms is een goed gesprek voldoende om je onvrede weg te nemen. U kunt zich hiertoe richten tot onze voorzitter of de secretaris (ruud.kemerink@epvn.nl, robbert.slakhorst@epvn.nl). Indien dit niet afdoende is, hebben wij onderstaande klachtenregeling, zodat de kans er is om een klacht breder binnen de EPVN kenbaar te maken.

## Artikel 1

1. Een klacht in de zin van deze regeling is iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening, product of dienstverlening die door het betrokken lid of de relatie van de EPVN als onjuist wordt ervaren.
2. Niet als een klacht in de zin van deze regeling wordt beschouwd: de uiting van ontevredenheid die moet worden aangemerkt als:
  - bezwaar- of beroepschrift als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht;
  - klacht bij de Nationale Ombudsman;en dientengevolge op een specifieke wijze moet worden behandeld.

## Artikel 2

1. Dit artikel is van toepassing op de bij de EPVN formeel, dat wil zeggen schriftelijk of per e-mail, ingediende klachten. Klachten worden afgehandeld door de voorzitter of de secretaris.
2. De EPVN zendt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener. De ontvangstbevestiging bevat een opgave van de termijn binnen welke op de klacht zal worden gereageerd.
3. De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien. Op zwaarwegende gronden kan het bestuur van de EPVN beslissen om van het geven van inzage af te zien.
4. De indiener van de klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten.

5. Bij de behandeling van de klacht streeft het bestuur binnen de kaders van de geldende regeling en binnen de grenzen van wat van de EPVN in redelijkheid kan worden verlangd naar een oplossing van het aan de orde gestelde probleem.
6. De EPVN zendt binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de indiener zijn schriftelijke reactie op de klacht. Deze termijn kan één keer met ten hoogste vier weken worden verlengd, indien daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht onder opgaaf van reden(en) aan de indiener van de klacht schriftelijk mededeling wordt gedaan.
7. De schriftelijke reactie op de klacht wordt getekend door de voorzitter en de secretaris.

### **Artikel 3**

1. Het bestuur bespreekt per kwartaal de behandelde klachten aan de hand van een verslag.
2. Het verslag bevat per klacht een korte omschrijving van:
  - a. Het aan de orde gestelde probleem;
  - b. De reactie;
  - c. De maatregelen in administratief of organisatorisch opzicht, waartoe de klacht eventueel heeft geleid.

### **Artikel 4**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2012. Vastgesteld door het bestuur van de EPVN, 28-12-2011.

# Klachtenregeling

---

De EPVN hecht grote waarde aan een correcte wijze van benadering van haar leden en relaties.

Bent u van mening dat wij daarin te kort zijn geschoten? Dat lossen wij graag voor u op. Neem dus gerust contact met ons op. Vaak is een telefoontje al voldoende om problemen uit de wereld te helpen.

Blijft u het oneens? Dan kunt u overwegen een klacht in te dienen.

## **Wat moet u daarvoor doen?**

Breng door middel van een klacht schriftelijk uw probleem onder onze aandacht. Stuur deze naar:

Postbus 342  
6880 AH Velp

U kunt uw klacht ook per mail aan ons kenbaar maken: [info@epvn.nl](mailto:info@epvn.nl). Vermeld in het onderwerp 'klacht' en eventueel uw lidnummer.

## **U krijgt altijd een reactie.**

Binnen één week krijgt u van de EPVN een ontvangstbevestiging. Dit is een brief met daarin de uiterste datum waarop wij schriftelijk zullen reageren. Wij proberen in ieder geval binnen vier weken antwoord te geven. Gaat het langer duren? Dan krijgt u binnen die tijd een bericht met de reden(en) waarom het langer duurt.

Zet altijd uw adres, telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres in de brief. Hebt u een lidnummer? Vermeld dat ook. Schrijf op de envelop het woord 'klacht'.

## **Inzage en toelichting mogelijk**

Als u dat wilt, kunt u de documenten inzien die bij uw klacht horen. U kunt ook uw klacht mondeling toelichten. Dat regelt u met de secretaris van de EPVN die uw klacht behandelt.

## **Overigens:**

De klachtenregeling EPVN is niet de bezwaar- of beroepsprocedure of de klachtenprocedure bij de Nationale Ombudsman.