

Interne klachtenregeling

Hevas 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 Hevas en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op de volgende manieren worden geuit:

- Schriftelijk: Patiëntenvereniging Hevas - Bartolottilaan 40 - 3768 Soest
- Per e-mail: info@hevas.eu

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd, stuurt u deze informatie zover bekend mee:

- 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 lid/donateur van Hevas.
- Type klacht.
- Omschrijving van de actie die Hevas 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 28 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 Hevas de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij het bestuur van Hevas in beroep gaan.

Dit kan door een brief te sturen naar:

Patiëntenvereniging Hevas - Bartolottilaan 40 - 3768 Soest

Binnen 28 dagen wordt het beroep beantwoord.

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