

# Interne klachtenregeling

## Mastocytosevereniging Nederland

De Mastocytosevereniging Nederland is een vereniging voor en door patiënten met Mastocytose. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een lid, donateur of vrijwilliger van de Mastocytosevereniging Nederland, dan wel een extern contact een klacht kan indienen.

### Een gesprek

Niet voor iedere klacht is het meteen nodig een formele klachtenprocedure te starten.

De Mastocytosevereniging Nederland is een kleine patiëntenvereniging met een informele sfeer. Het bestuur nodigt iemand, die een klacht heeft, graag uit voor een goed gesprek om, waar mogelijk, samen een oplossing te zoeken. Via de secretaris kan een mail gestuurd worden met het verzoek tot een gesprek.

Het bestuur van de Mastocytosevereniging Nederland overlegt en kijkt per geval welk bestuurslid het best het gesprek kan voeren. Er wordt dan met de betrokkene een belafsprak, of eventueel een afspraak in persoon, gemaakt om de situatie te bespreken.

E-mailadres secretaris: [secretariaat@mastocytose.nl](mailto:secretariaat@mastocytose.nl)

### Klacht indienen

De formele route voor het indienen van een klacht is als volgt:

- E-mail: [secretariaat@mastocytose.nl](mailto:secretariaat@mastocytose.nl)

### Ontvangst en registratie klacht

Iedere klacht wordt geregistreerd en onderstaande gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht is ontvangen
- Op welke manier de klacht is gemeld
- Gegevens van de klager (naam, adres, huisnummer, postcode, plaats, e-mailadres en telefoonnummer)
- Is de klager lid of donateur van de Mastocytosevereniging Nederland, vrijwilliger of een extern contact met wie wordt samengewerkt
- Type klacht
- Omschrijving van de stappen die de Mastocytosevereniging Nederland onderneemt naar aanleiding van de klacht
- Welk bestuurslid de klacht behandelt
- De datum waarop de klacht is afgehandeld
- Eventuele (vervolg)afspraken die zijn gemaakt.

Alle klachten die binnenkomen worden geregistreerd, gedocumenteerd en verzameld in een klachtenmap en besproken in de bestuursvergadering(en).

### Afhandeling klacht

Het bestuur bepaalt op welke wijze en door welk bestuurslid de klacht wordt afgehandeld.

De klager krijgt bericht over de afhandeling van de ingediende klacht. Het bestuur kan advies inwinnen bij derden. Een klacht wordt zo snel mogelijk, bij voorkeur binnen 1 maand, beantwoord.

Mocht dit niet haalbaar zijn, dan wordt de klager hierover ingelicht en wordt bevestigd op welke termijn de klacht kan worden afgehandeld.

### Beroep

Na afhandeling van de klachtenprocedure kan de klager schriftelijk in beroep gaan bij de bij de voorzitter van de Mastocytosevereniging Nederland. Dit kan door een e-mail te sturen naar:

- E-mail: [secretariaat@mastocytose.nl](mailto:secretariaat@mastocytose.nl)

De voorzitter bespreekt het beroep binnen het bestuur en kan ook advies inwinnen bij derden. Bij voorkeur wordt het beroep binnen 1 maand beantwoord door de voorzitter. Mocht dit niet haalbaar zijn, dan wordt de klager hierover ingelicht en wordt vermeld op welke termijn het beroep kan worden afgehandeld.