



Klachtenprocedure van Lichen Planus Vereniging Nederland

(hierna aangeduid met LPVN) (concept)

December 2011

LPVN doet haar uiterste best om haar leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Aan leden die niet tevreden zijn hierover wil LPVN aandacht besteden. Wanneer leden klachten hebben, doet LPVN er alles aan maatregelen te treffen die ervoor zorgen dat dezelfde klachten niet nog een keer ontstaan.

In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe leden van LPVN een klacht kunnen indienen bij LPVN en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan alleen per e-mail aan contact@lichenplanus.nl worden ingediend. De indiener ontvangt binnen 14 dagen een bevestiging van de registratie van de klacht op het bij de klacht opgegeven e-mail adres.

Klachten die anoniem worden ingediend, worden uitgesloten van behandeling.

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De tekst van de klacht
- Datum waarop de klacht is ontvangen
- Contactgegevens van het lid dat de klacht heeft ingediend
- Type klacht
- Omschrijving van de actie die LPVN onderneemt naar aanleiding van de klacht
- Naam van het bestuurslid dat de klacht behandelt
- Datum waarop de klacht is afgehandeld
- Verslag van eventueel overleg met de klager over de klacht

Indien de klacht een bestuurslid betreft, zal de klacht behandeld worden door een ander bestuurslid (=aangestelde bestuurslid).

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 30 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt het lid binnen 30 dagen hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.



Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar m.b.t. een activiteit, procedure, besluit, etc. waarvoor LPVN verantwoordelijk is. Dit zal met redenen omkleed aan de klager worden medegedeeld

Als de eerste afhandeling van de klacht door het hiervoor aangestelde bestuurslid door de klager niet als voldoende wordt gezien dan zal het aangestelde bestuurslid de klacht samen met de klager en met degene tegen wie de klacht is gericht in een onderling overleg proberen op te lossen.

Als de klachtenprocedure is afgerond, maar het lid desondanks ontevreden is over de wijze waarop LPVN de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij bij de Algemene Ledenvergadering in beroep gaan. Dit kan door een email te sturen naar het aangestelde bestuurslid. De klager zal dan spreektijd krijgen op de ALV om zijn klacht toe te lichten. Het bestuur zal de genomen acties en besluiten toelichten. Hierna stemt de ALV over het in behandeling nemen van de klacht. Indien de ALV besluit de klacht te behandelen zal zij een klachtencommissie benoemen bestaande uit drie gewone leden. De klager en het bestuur mogen ieder een lid voordragen, een derde lid wordt door de ALV voorgedragen.

De klachtencommissie zal binnen 30 dagen het beroep beantwoorden. Elk commissielid en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht betrokken wordt, is tot geheimhouding verplicht van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.

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