

Klachtenregeling vereniging Ouders van Wiegendoodkinderen

DE VERENIGING OUDERS VAN WIEGENDOODKINDEREN doet haar uiterste best om leden 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 de VERENIGING OUDERS VAN WIEGENDOODKINDEREN en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk: Banier 21, 5282GD Boxtel
- Per e-mail: info@wiegendood.org

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, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager.
- Is indiener lid VERENIGING OUDERS VAN WIEGENDOODKINDEREN.
- Type klacht.
- Omschrijving van de actie die VERENIGING OUDERS VAN WIEGENDOODKINDEREN 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 5 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

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