

KLACHTENPROCEDURE ALVLEESKLIERVERENIGING

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING

2. ORGANISATIE

- 2.1 De leden
- 2.2 Vrijwilligers
- 2.3 AVKV-bestuur
- 2.4 Taakverdeling

3. BELANGENBEHARTIGING

- 3.1 Telefonische Hulp- en Informatielijn
- 3.2 De website www.avkv.nl
- 3.3 Verenigingsmagazine Pancreatief
- 3.4 Promotie
- 3.5 Documentatiemateriaal
- 3.6 Medische Raad van Advies

4. KLACHTPROCEDURE

- 4.1 Indienen van een klacht
- 4.2 Beschikbaar stellen van informatie
- 4.3 Afhandeling van een klacht
- 4.4 Bezwaarprocedure
- 4.5 Beroepprocedure

1. INLEIDING

De Alvleeskliervereniging (hierna : AVKV) is een patiëntenvereniging, die opkomt voor de belangen van lotgenoten met een aandoening aan hun alvleesklier. Net vele andere (patiënten-)verenigingen, is de AVKV een vrijwilligersorganisatie. Veel van de vrijwilligers zijn zelf alvleesklierpatiënt.

Ondanks dat onze vrijwilligers ervoor dienen zorg te dragen, dat contacten met lotgenoten en/of familie of derden op zorgvuldige wijze plaatsvinden, bestaat er een kans dat er een verschil van mening ontstaat : een klacht.

Een klacht wordt door de AVKV niet als een probleem ervaren, maar als mogelijkheid om over een verschil van mening van gedachten te wisselen en daaruit wederzijds lering te trekken. De AVKV ziet een klacht als een kans om onze belangenbehartiging nog beter op de behoefte van onze doelgroep af te stemmen.

Om duidelijkheid te verschaffen in de wijze waarop de AVKV ingekomen klachten van derden afhandelt is deze procedure op schrift gesteld. Vooraf wordt het kader waarbinnen de AVKV en haar vrijwilligers actief zijn beschreven. Daarna wordt specifiek ingegaan op de klachtenprocedure.

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door het AVKV-bestuur tijdens de bestuursvergadering van 27 april 2012. Een digitale versie van de AVKV-klachtenprocedure kan worden geraadpleegd op de website www.avkv.nl

Amersfoort, 27 april 2012



Namens het bestuur,

G.J.C. van Oostveen, voorzitter

M.S.N. Everts, secretaris

2. ORGANISATIE

2.1 De leden

De AVKV is een patiëntenvereniging bestaande uit 870 leden/donateurs (per peildatum 01-01-2012) en staat is ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nr. 24281510.

2.2 Vrijwilligers

De werkzaamheden binnen de AVKV worden verzet door een team van vrijwilligers, vrijwel allen ervaringsdeskundige op één of meer gebieden van de alvleesklierproblematiek.

2.3 AVKV-bestuur

Het dagelijks bestuur van de AVKV is door de leden gekozen en bestaat uit een dagelijks bestuur van voorzitter, secretaris en penningmeester.

Naast het dagelijks bestuur, kent de vereniging algemene bestuursleden die belast zijn specifieke taken (o.a. coördinatie van het lotgenotencontact, beheer van de website). Het bestuur komt in principe maandelijks bijeen om te vergaderen, met uitzondering van de maanden juli, augustus en december. Tijdens de bestuursvergaderingen wordt op basis van een agenda vergaderd. Van de bestuursvergaderingen worden notulen opgemaakt.

2.4 Taakverdeling

Naast het bestuur kent de AVKV actieve vrijwilligers, die specifieke taken verrichten in het kader van de belangenbehartiging. Voorbeelden daarvan zijn :

- Telefonische Hulp- en Informatielijn
Een team van vrijwilligers zorgt o.l.v. een coördinator dat de oproepen van lotgenoten en/of hun familieleden die aan de Telefonische Hulp- en informatielijn worden ingediend worden afgehandeld.
- Website
De webmaster is tezamen met moderatoren verantwoordelijk voor het goed functioneren van de website www.avkv.nl. De website bevat naast algemene informatie omtrent de alvleesklierproblematiek, ook een forum waarop lotgenoten met elkaar in contact kunnen komen.
- Verenigingsmagazine
Het redactie verzorgt dat het verenigingsmagazine "Pancreatief" vier keer per jaar kan verschijnen in een oplage van 1.000 stuks. Het magazine bevat voor lotgenoten relevante informatie omtrent hun aandoening, lotgenotenverhalen, medische columns enz.
- Promotieteam
O.l.v. van een coördinator presenteert de AVKV zich op (gezondheids-)beurzen en andere bijeenkomsten waar behoefte aan informatie omtrent de alvleesklierproblematiek wordt veronderstelt. Het promotieteam maakt alleen gebruik van AVKV-brochures en overige informatiedragers die binnen de AVKV beschikbaar zijn.

3. BELANGENBEHARTIGING

3.1 Telefonische Hulplijn 0900 - 25 85 337

De AVKV stelt lotgenoten en andere geïnteresseerden in de gelegenheid om telefonisch contact te zoeken met haar Telefonische Hulp- en Informatielijn (hierna : THL). Een lid van het bestuur treedt op als THL-coördinator en stuurt een team van THL-medewerkers aan, allen ervaringsdeskundigen op het gebied van de alveesklieproblematiek.

De wijze waarop deze werkzaamheden door de teamleden dienen te worden verricht, is vastgelegd in een afzonderlijk protocol.

Verantwoording van de gevoerde gesprekken vindt op zorgvuldige plaats.

De registratie voldoet aan de wettelijke richtlijnen daaromtrent.

3.2 Website www.avkv.nl

De AVKV stelt lotgenoten en andere geïnteresseerden in de gelegenheid om via Internetsite www.avkv.nl informatie in te winnen, dan wel deel te nemen op het forum. Een lid van het bestuur treedt op als webmaster.

3.3 Verenigingsmagazine Pancreatief

Ten behoeve van haar leden/donateurs geeft de AVKV haar verenigingsmagazine "Pancreatief" uit. Het magazine verschijnt 4 x per jaar. Een lid van het bestuur treedt op als eindredacteur.

3.4 Promotie

Ten behoeve van de verspreiding van kennis rondom de alveesklieproblematiek presenteert de AVKV zich op (gezondheids-)beurzen en andere bijeenkomsten waar behoefte aan informatie omtrent de alveesklieproblematiek wordt veronderstelt. Het promotieteam bestaat uit ervaringsdeskundigen, die alleen gebruik maken van brochures en overige informatiedragers die binnen de AVKV beschikbaar zijn.

3.5 Documentatiemateriaal

De AVKV stelt lotgenoten en andere geïnteresseerden brochures omtrent de alveesklieproblematiek ter beschikking. Daarnaast beschikt de AVKV over een elektronische database met documentatie omtrent specifieke onderwerpen met betrekking tot de alveesklieproblematiek, behandelwijzen en voedingsadviezen. De documentatie is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Daar waar eventueel gebruik wordt gemaakt van publicaties van derden, wordt dit duidelijk vermeld.

3.6 Medische Raad van Advies

De AVKV kan voor specifiek medisch advies een beroep doen op leden van haar Medische Raad van Advies, bestaande uit medisch specialisten die beschikken over een ruime expertise op het gebied van de alveesklieproblematiek.

4. KLACHTENPROCEDURE

Indien derden op enigerlei wijze ontevreden zijn over AVKV, dan kan daarover gemotiveerd een klacht worden ingediend. De wijze waarop de klacht dient te worden ingediend staat hieronder beschreven.

Klachten worden door de Alvleeskliervereniging geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenmap. De registratie en archivering voldoet aan de daartoe gestelde wettelijke richtlijnen.

4.1 Indienen van een klacht

Een klacht kan door de afzender op de navolgende manieren worden ingediend :

- Schriftelijk
Gemotiveerde schriftelijke klachten kunnen gericht worden aan :
Alvleeskliervereniging, Postbus 420, 9400 AK Assen
- Per emailbericht
Gemotiveerde schriftelijke klachten kunnen ook per emailbericht worden verzonden. De email kan gericht worden aan : info@avkv.nl
- Telefonisch
Spoedeisende klachten kunnen telefonisch worden gemeld op telefoonnummer 0900 - 25 85 337, met het verzoek zo spoedig mogelijk contact te zoeken.

4.2 Beschikbaar stellen van informatie

Een klacht wordt in behandeling genomen, nadat de persoon die de klacht wil indienen de volgende gegevens ter beschikking heeft gesteld :

- Datum van indiening van de klacht
- Naam
- Adres + postcode + woonplaats
- Telefoonnummer
- Wel/geen lid c.q. donateur van de Alvleeskliervereniging
- Duidelijke omschrijving van de klacht

Anoniem geuite klachten, dan wel klachten voorzien van onbehoorlijk taalgebruik, worden niet in behandeling genomen.

4.3 Afhandeling van een klacht

Van het indien van een klacht, ontvangt de afzender uiterlijk binnen 10 dagen per brief, dan wel per emailbericht een schriftelijke bevestiging. In die bevestiging wordt vermeld wie de klacht in behandeling heeft en binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

4.4 Bezwaarprocedure

Als de klacht is afgehandeld, maar de afzender is ontevreden over de wijze waarop de klacht werd afgehandeld, dan kan daartegen bezwaar worden aangetekend bij het dagelijks bestuur van de Alveeskliervereniging.

Dit bezwaar dient schriftelijk te worden ingediend en worden verzonden aan :

Het bestuur van de Alveeskliervereniging, Postbus 420, 9400 AK Assen.

Het AVKV-bestuur neemt binnen 14 dagen na het instellen van een beroep een standpunt in ten aanzien van de wijze van afhandeling van de betreffende klacht.

4.5 Beroepprocedure

Als de wijze waarop de klacht in eerste instantie is afgehandeld is beoordeeld, maar de afzender van de is ontevreden over de wijze waarop de klacht in tweede instantie door het dagelijks bestuur werd afgehandeld, dan staat de afzender van de klacht een beroeps-mogelijkheid open bij de Algemene Ledenvergadering.

Een beroep dient schriftelijk te worden ingediend en verzonden naar het postadres :
Alveeskliervereniging, Postbus 420, 9400 AK Assen

Het bestuur van de Alveeskliervereniging dient binnen 14 dagen na het instellen van het beroep per brief of emailbericht schriftelijk de ontvangst van het beroep bevestigen en te melden op welke datum het beroep wordt geagendeerd ten behoeve van behandeling en besluitvorming op de Algemene Ledenvergadering van de Alveeskliervereniging.

4.6 Onvoorziene omstandigheden

Als er zich onvoorziene omstandigheden voordoen waarin deze klachtenprocedure niet voorziet, dan beslist het dagelijks bestuur van de Alveeskliervereniging over de te volgen werkwijze.