

## GESCHILLEN EN KLACHTEN

Hoofdpijnet doet haar uiterste best om haar leden en donateurs zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet verlopen zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe leden of donateurs een klacht kunnen indienen bij Hoofdpijnet en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk: Postbus 5135, 1410 AC Naarden;
- Telefonisch: 035-5427531;
- Per e-mail: [info@hoofdpijnet.nl](mailto:info@hoofdpijnet.nl).

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 van Hoofdpijnet;
- Type klacht;
- Omschrijving van de actie die Hoofdpijnet 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 drie weken 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 blijft over de wijze waarop Hoofdpijnet de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij het Bestuur van Hoofdpijnet in beroep gaan.

Dit kan door een brief te sturen naar: Hoofdpijnet, ter attentie van de voorzitter, Postbus 5135, 1410 AC Naarden.

Binnen 14 dagen wordt het beroep beantwoord.

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