

Klachtenprocedure

Stichting Vrienden van Expertisecentrum Euthanasie beschouwt een klacht als een signaal waarmee we onze activiteiten kunnen verbeteren. Als iets niet naar wens verloopt, geeft het ons de mogelijkheid om toelichting te geven, eventueel goed te maken en ervan te leren.

Wat verstaan we onder een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de geboden diensten of activiteiten van Stichting Vrienden van Expertisecentrum Euthanasie.

Hoe kunt u uw klacht indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen per e-mail of via de post.

Mondelinge en anonieme klachten kunnen we niet in behandeling nemen.

Vermeld uw relatienummer en uw contactgegevens (postcode + huisnummer, telefoon, e-mail).

Per e-mail: vrienden@expertisecentrum euthanasie.nl

Per post: stuur uw brief met opschrift 'vertrouwelijk' aan Voorzitter Stichting Vrienden van Expertisecentrum Euthanasie, postbus 13480, 2501 EL 's-Gravenhage.

Wat doen we met uw klacht?

- Uw klacht wordt zo snel mogelijk in behandeling genomen.
- U ontvangt een ontvangstbevestiging.
- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- U ontvangt binnen tien werkdagen na ontvangst van uw klacht een reactie.
Mochten we behoefte hebben aan meer informatie of als het niet lukt om de klacht binnen tien werkdagen af te handelen dan nemen we contact met u op.

Hoe werken wij vervolgens aan verbetering?

Periodiek bespreekt het bestuur van Stichting Vrienden van Expertisecentrum Euthanasie de ontvangen klachten, trekt hieruit lering en neemt maatregelen.

Verbetersuggesties zijn uiteraard welkom!