

Klachtenregeling NMS

De Nederlandse Meningitis Stichting (NMS) doet haar uiterste best om klanten 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 u een klacht kunt indienen bij de NMS en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk: Duizendschoonstraat 9, 3333 GR ZWIJNDRECHT
- Telefonisch: 035-5880072
- Per e-mail: info@meningitis-stichting.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 NMS.
- Type klacht.
- Omschrijving van de actie die de NMS 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 14 dagen 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 is over de wijze waarop de NMS de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij het bestuur van de NMS in beroep gaan.

Dit kan door een brief te sturen naar:

Secretariaat NMS, Duizendschoonstraat 9, 3333 GR ZWIJNDRECHT.

Binnen 14 dagen wordt het beroep beantwoord.

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

Uitzondering op deze regeling

Klachten over de inhoud van medisch advies en over post/pakkerverzending zijn uitgezonderd van deze klachtenregeling.

Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor medische adviezen die wij veelal via adviseurs krijgen en die wellicht niet altijd zijn waar de vrager op gehoopt had.

Voor post/pakkerverzending zijn wij afhankelijk van derden. Daarom kunnen wij niet aansprakelijk gesteld worden voor de aflevering van bestellingen. Uiteraard sturen wij in overleg het gevraagde materiaal opnieuw.