



**HME-MO VERENIGING NEDERLAND**  
Hereditaire Multiple Exostosen - Multiple Osteochondromen

## **INTERNE KLACHTENREGELING VAN DE HEREDITAIRE MULTIPLE EXOSTOSEN-MULTIPLE OSTEOCHONDROMEN VERENIGING NEDERLAND**

De Hereditaire Multiple Exostosen-Multiple Osteochondromen Vereniging Nederland (hierna: HME-MO Vereniging Nederland) doet haar uiterste best om leden en 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 de leden en klanten een klacht kunnen indienen bij de HME-MO Vereniging Nederland en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- **Schriftelijk:** HME-MO Vereniging Nederland  
Postbus 3071, 1801 GB Alkmaar
- **Per e-mail:** info@hme-mo.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 de HME-MO Vereniging Nederland.
- Type klacht.
- Omschrijving van de actie die HME-MO Vereniging Nederland onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van het bestuurslid die de klacht behandelt.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 6 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 is over de wijze waarop de HME-MO Vereniging Nederland de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij het bestuur van HME-MO Vereniging Nederland in beroep gaan.

Dit kan door een brief te sturen naar:

HME-MO Vereniging Nederland  
t.a.v. het Bestuur  
Geert Lammertslaan 8  
8421 RT Oldeberkoop

Binnen 6 weken wordt het beroep beantwoord.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenmap. De binnengekomen klachten worden door de HME-MO Vereniging Nederland gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van de HME-MO Vereniging Nederland te verbeteren.