

Landelijk model klachtenregeling

Introductie

Op 1 januari 2002 is voor alle bedrijven in Nederland een uniforme klachtenregeling in werking getreden. De regeling is gebaseerd op een gemeenschappelijk model klachtenregeling en kan per bedrijf op details afwijken. De meeste bedrijven hebben de regeling op hun eigen site gepubliceerd. Een gedetailleerde uitwerking van de modelregeling vindt u in de toelichting op de klachtenregeling. Voor een klacht betreffende het bedrijf NIVOZ geldt de specifieke klachtenregeling NIVOZ (vanaf blad 2).

Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u vindt dat het NIVOZ of iemand die daar werkt u niet correct heeft behandeld. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als u te lang moet wachten op beantwoording van uw brief of afhandeling van uw zaak. Of als u van mening bent dat u niet correct te woord bent gestaan door personen die werken bij het NIVOZ. Het kan ook zijn dat u klachten heeft over de bereikbaarheid van het NIVOZ of de medewerkers.

Indienen van uw klacht

U kunt uw klacht uitsluitend schriftelijk indienen. Het is verstandig daarin te melden over welke afdeling of persoon u klaagt, waarom u een klacht indient en wat er precies is gebeurd. Natuurlijk moet u ook uw naam, adres en telefoonnummer vermelden. Het is raadzaam om eventueel kopieën mee te zenden van stukken die van belang zijn voor uw klacht. Vergeet niet uw handtekening onder uw brief te plaatsen. Wacht niet te lang met het versturen van uw klacht. Als het voorval waartegen u klaagt langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden mag het NIVOZ uw klacht buiten behandeling laten. Na ontvangst van de klacht hoort u binnen zes en tien weken de definitieve beslissing.

De afhandeling van uw klacht

Na ontvangst van uw brief wordt eerst bekeken of het NIVOZ uw klacht in behandeling kan nemen. Wanneer dat niet het geval is, krijgt u daarover zo snel mogelijk bericht. Het kan ook zijn dat uw klacht bij een andere instantie thuishoort. Dan zal het NIVOZ u dat laten weten.

Als uw klacht wel in behandeling wordt genomen, neemt het NIVOZ de volgende stappen:

1. Eerst stelt de vertrouwenspersoon de persoon of personen over wie u klaagt op de hoogte.
2. Zo nodig wordt U verzocht om aanvullende informatie over de gebeurtenis te geven.
3. Vervolgens stelt het NIVOZ een onderzoek in.
4. U wordt in beginsel in de gelegenheid gesteld uw klacht toe te lichten bij de vertrouwenspersoon van het NIVOZ of bij een speciaal ingestelde klachtenadviescommissie. De persoon over wie u klaagde zal de klacht nooit zelf behandelen.
5. Tenslotte neemt de vertrouwenspersoon van het NIVOZ een besluit. Hiervan wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld.

Lees verder in volledig document hieronder:

[Landelijk model klachtenregeling](#)