

## Klachten procedure

1. Indien deelnemers klachten hebben, kunnen deze klachten worden doorgegeven via de centrale op telefoonnummer (0342-424357) of via de e-mail [info@niv.nl](mailto:info@niv.nl). Contactpersoon hierin is André Kleijer
2. Klachten worden altijd in behandeling genomen. Het heeft wel de voorkeur om klachten zo kort mogelijk na de gebeurtenis in te dienen, omdat dan vaak sneller kan worden nagegaan wat zich precies heeft afgespeeld.
3. Klachten worden intern altijd besproken met de verantwoordelijke persoon of personen.
4. NIVOV hanteert een termijn van maximaal 10 werkdagen om op de klacht te reageren en een oplossing aan te bieden. Mocht er langer tijd nodig zijn dan de gestelde 10 werkdagen zullen wij dit bij de persoon in kwestie aangeven met een nieuw termijn.
5. Mocht u er met NIVOV niet uitkomen en de klacht blijft onbehandeld, of niet naar wens dan kunt u de klacht neerleggen bij de geschillencommissie op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of bij het CBR op [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl). Beide partijen hanteren een termijn van zes weken.
6. Het oordeel van de commissie is bindend en wordt altijd opgevolgd.
7. De klachten procedure is een onderdeel van het algemene voorwaarden en als extra bijlage toegevoegd. Deze is ten alle tijde opvraagbaar. De klachtenprocedure zit ook in de informatiemap toegevoegd.
8. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en opgeslagen in ons systeem. Na twee jaar worden de gegevens verwijderd uit ons CRM systeem.

## Klachtenformulier

Naam	:
Bedrijfsnaam	:
Afdeling	:
Plaats	:
Telefoon	:
E-mail	:

- Ontvangen door:
- Datum:
- Per: brief / tel/ e-mail/ persoonlijk / anders ; .....

### Omschrijving klacht / opmerking / suggestie

(Eventueel bijlage toevoegen)

Beoordeling:	Gegronde/ Ongegronde
Afwikkeling naar de klant:	
Interne maatregel(en) ter verbetering:	
Parafen voor afhandeling:	Naam:
	Datum: