

## **Klachtenprocedure**

De Nvvh hecht veel waarde aan tevreden relaties. Waar gewerkt wordt, kunnen echter misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Indien u ontevreden bent over onze diensten, laat u ons dat dan zo spoedig mogelijk weten.

Dit kan in de eerste plaats in een goed gesprek. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

## **Formele schriftelijke klacht**

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele klacht indienen. U kunt hiervoor gebruik maken van het klachtenformulier.

## **Hoeveel tijd heeft u om uw klacht in te dienen?**

U hebt zes maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze zes maanden gaan in op het moment dat uw klacht ontstaat.

## **Waar kunt u uw klacht indienen?**

Wij verzoeken u gebruik te maken van het klachtenformulier. Dit formulier kunt u sturen naar:

Nvvh

Newtonlaan 51

3584 BP UTRECHT

[secretariaat@nvvh.com](mailto:secretariaat@nvvh.com)

## **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Wij

- versturen binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld;
- vragen om meer informatie bij de medewerker(s) die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken;
- vragen u eventueel om meer informatie;
- dragen de klacht over aan de directie.

De directie:

- beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten;
- neemt een definitief standpunt in;
- informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom hij/zij tot dit standpunt komt.

Wij

- zorgen voor een correcte registratie in de klachtenadministratie.

### **Wat registreren wij van uw klacht?**

Wij houden van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

- uw naam, adres en woonplaats;
- uw klacht;
- een nadere omschrijving van uw klacht;
- de indieningsdatum van uw klacht;
- de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert;
- de naam van de behandelend medewerker secretariaat;
- het congres, symposium, training of cursus;
- de gevoerde correspondentie over de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld);
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht;
- de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond).

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na afhandeling. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

### **Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?**

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, zal uw klacht (conform onze algemene voorwaarden) behandeld worden overeenkomstig het Minitrage Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut, alvorens een gerechtelijke procedure, arbitrage danwel enige andere procedure voor geschillenbeslechting aan te vangen.