

## **Klachtenregeling NVZ Plus!:**

- De klant heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van NVZ Plus!.
- De eerste bemoeienis van een andere medewerker dan de behandelaar biedt geen uitkomst.
- In dat geval zal deze melding direct worden opgenomen in het door ons gehanteerde “klachtenregister”;
- In het klachtenregister nemen wij uw gegevens op waaronder de inhoud van uw klacht, de datum van melding van de klacht en (indien van toepassing) de behandelaar over wie wordt geklaagd;
- De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. De klachten worden verzameld in onze database en zullen maximaal 5 jaar worden bewaard. Ook alle tussentijds communicatie wordt hierin opgeslagen;
- Het is ons streven om de klacht zo spoedig en zorgvuldig mogelijk af te wikkelen, uiterlijk binnen 10 werkdagen;
- De klacht wijzen wij zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van 48 uur na ontvangst van de klacht toe een “klachtbehandelaar”. Wanneer dat mogelijk is, zal dat iemand anders zijn dan de behandelaar met wie u daarvoor contact hebt gehad. De naam en functie van deze behandelaar wordt in het klachtenregister opgenomen;
- De klachtbehandelaar bevestigt u de ontvangst van de klacht met een brief of e-mail en zal de klacht direct in behandeling nemen;
- Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht binnen uiterlijk (vermelding periode) gemotiveerd en schriftelijk zal worden afgewikkeld;
- Ingeval deze termijn niet haalbaar is, zult u hierover zo vroeg mogelijk schriftelijk bericht ontvangen met vermelding van reden en de vermoedelijke termijn waarbinnen de klacht wel zal worden afgerond;
- De behandeling van de klacht doorloopt de door ons bureau gehanteerde standaardprocedure: de klachtbehandelaar:
  - Bestudeert uw dossier;
  - Hoort de behandelende medewerker;
  - Vergaart nadere informatie voor zover relevant;
  - Beoordeelt uw dossier;
  - Bespreekt uw dossier met derden indien nodig;
  - Formuleert het definitieve besluit;
  - Informeert u per brief over dit besluit en de onderliggende argumentatie;
  - Neemt een kopie van deze brief op in het klachtenregistratiedossier.
- De klachtbehandelaar neemt uiterlijk (tien werkdagen) na het verzenden van deze brief contact met u op. Hij geeft een toelichting op de brief en het besluit en beantwoordt uw eventuele vragen;
- De klachtbehandelaar maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en neemt dit op in het klachtdossier;
- Indien u akkoord gaat met het besluit, wikkelt de klachtbehandelaar de klacht af;
- Ingeval u niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar, maakt deze hiervan aantekening in het “klachtdossier” en het “klachtregister”;
- De klachtbehandelaar attendeert u op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen bij de geschilleninstantie waarbij onze organisatie is aangesloten. Deze mogelijkheid is ook al in de bevestigingsbrief aangegeven;
- Na ontvangst van de uitspraak van de geschilleninstantie is de klachtbehandelaar verantwoordelijk voor de inhoudelijke en financiële afwikkeling van de uitspraak. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend.