

Klachtenregeling NVK

juni 2021

Wij spannen ons tot het uiterste in om de dienstverlening aan onze leden zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Ondanks die inspanningen kan het voorkomen dat u een op- of aanmerking heeft op onze diensten of onze dienstverlening. Die opmerkingen horen wij graag zodat we onze leden nog beter van dienst kunnen zijn. De NVK beschouwt een goede afhandeling van op- en aanmerkingen als basisonderdeel van de kwaliteit van haar dienstverlening.

Op- en aanmerkingen

Heeft u een op- of aanmerking op onze diensten of onze dienstverlening dan kunt u ons dit laten weten via het [contactformulier](#) op onze website. Stelt u persoonlijk contact op prijs dan kunt u zich wenden tot de frontoffice van de NVK via 088 - 282 33 06 of nvk@nvk.nl. Een van onze collega's staat u dan te woord.

Klachten

Mochten wij uw op- of aanmerking naar uw oordeel onvoldoende hebben beantwoord of is de beantwoording dusdanig dat u een klacht wilt indienen dan kunt u die per post of e-mail gericht aan de directie aan ons kenbaar maken. U krijgt dan zo snel mogelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. In deze ontvangstbevestiging staat:

- wie uw contactpersoon is en hoe en wanneer u deze kunt bereiken;
- binnen welke termijn er een (onderbouwde) uitkomst zal zijn;
- een korte analyse van de ingediende klacht.

Bemiddeling

Uw contactpersoon treedt in eerste instantie op als bemiddelaar. Daarnaast houdt hij/zij contact met u over de voortgang en het uiteindelijke resultaat. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Bezwaar

In het geval u het niet eens bent met een op u betrekking hebbende schriftelijke beslissing dan kunt u hiertegen eveneens schriftelijk bezwaar maken. Ook hierop volgt een bemiddeling. Mocht deze bemiddeling alsnog niets opleveren dan legt de bemiddelaar de zaak schriftelijk voor aan een onafhankelijke derde partij. Beide partijen worden hierna gehoord, tenzij men daar geen prijs op stelt. De derde partij doet vervolgens zo snel mogelijk - uiterlijk binnen vier weken na aanmelding van de klacht - een schriftelijke uitspraak. Dit is een bindend oordeel voor beide partijen. De klacht en de manier waarop deze is afgehandeld worden geregistreerd en bewaard voor de duur van een jaar.