

Klachtenregeling Instituut voor Veiligheid (IvV)

Het IvV streeft naar het leveren van hoge kwaliteit bij het uitvoeren van al haar diensten. Toch kan het voorkomen dat niet iedereen tevreden is en er een klacht wordt ingediend. Het IvV neemt al deze klachten serieus en streeft ernaar deze zo goed mogelijk af te handelen om zo de klant tevreden te stellen. Daarnaast is elke klacht een “gratis” advies om onze dienstverlening weer te verbeteren. De klachten die worden ingediend worden conform onderstaande procedure in behandeling genomen.

I. Indienen en behandeling van klachten

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het IvV haar dienst heeft uitgevoerd of zich heeft gedragen jegens hem schriftelijk of mondeling een klacht in te dienen.
2. Een klacht aangemeld via de website (www.instituutvoorveiligheid.nl) of via email (info@instituutvoorveiligheid.nl) bevat ten minste:
 - a. de naam en (email)adres van de klager
 - b. de datum van de klacht
 - c. een omschrijving van de gedragingen/uitvoering van de dienst waartegen de klacht zich richt.
3. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij het IvV en haar medewerkers.
4. Een mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct door de ontvangende medewerker afgehandeld.
5. Indien een mondelinge klacht niet direct kan worden afgehandeld wordt deze in overleg met de klager, door de medewerker schriftelijk vastgelegd (zie art. 2) en als zodanig aangemerkt.
6. Schriftelijke klachten worden binnen het IvV toegewezen aan een behandelaar. De klager wordt op de hoogte gesteld welke medewerker de klacht in behandeling heeft.
7. Zodra het IvV naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verdere verplichting tot verdere toepassing van alinea II.
8. Het IvV is niet verplicht een klacht te behandelen:
 - a. als deze niet voldoet aan de de eisen uit artikel 2, mits de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de klacht aan te vullen.
 - b. als de klacht reeds in een eerdere klachtenprocedure is afgehandeld.
9. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst, schriftelijk in kennis gesteld.
10. Alle schriftelijke klachten worden opgenomen in het klachtenregister van IvV
11. Alle klachten die IvV ontvangt worden vertrouwelijk behandeld.

II. Procedure

1. Uiterlijk 1 werkdag na ontvangst van de klacht wordt aan de klager door het IvV een ontvangstbevestiging gezonden.
2. In de bevestiging staat wie de klachteigenaar is en dat uiterlijk binnen 10 werkdagen de klager wordt geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.
3. Indien de klachtafhandeling langere tijd in beslag neemt wordt de klager binnen de 10 werkdagen daarover geïnformeerd onder vermelding van de reden van de vertraging. Tevens meldt de behandelaar de nieuwe termijn waarbinnen de klacht naar verwachting zal worden afgehandeld.
4. De klachteigenaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
5. De klachteigenaar wijst de klager in deze kennisgeving op de mogelijkheid bezwaar tegen de afhandeling in te dienen bij de onafhankelijke geschillencommissie van het IvV.
6. Het oordeel van de geschillencommissie is voor zowel de klager als de klachteigenaar bindend.
7. De klachteigenaar draagt zorg voor de registratie van de schriftelijk ontvangen klachten en de bevindingen na het onderzoek.
8. Alle klachten worden periodiek gerapporteerd (geanonimiseerd) aan de directie, die vervolgens verantwoording aflegt aan het bestuur.
9. Indien gewenst wordt op basis van de klachten verbeteringen of wijzigingen doorgevoerd in de dienstverlening van IvV.