



## NDD-KLACHTENPROTOCOL

Wij zien graag dat u tevreden bent over onze vereniging NDD. Daarom blijven we werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Bent u niet tevreden? Dan zoeken we samen met u naar een oplossing.

Wij verzoeken u om uw klacht of suggestie aan ons kenbaar te maken. Dit geeft ons de mogelijkheid om uw klacht op te lossen en soortgelijke klachten te voorkomen.

Wij zien graag dat u eerst contact opneemt met het hoofd van de afdelingscommissie. In de meeste gevallen kan het probleem snel worden opgelost.

Bent u daarna nog niet tevreden, dan kunt u schriftelijk of via e-mail uw klacht indienen bij voorzitter NDD.

Wij zullen uw klacht dan als volgt in behandeling nemen:

1. Nadat u heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van NDD, wordt de melding direct opgenomen en geregistreerd als klacht.
2. Na de eerste mondelinge melding van de klacht, verzoekt NDD de klager de klacht schriftelijk (brief of e-mail) binnen 5 werkdagen aan voorzitter NDD toe te sturen.
3. Bij NDD is de voorzitter verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van uw klacht.
4. In de klachtenregistratie van NDD nemen wij de gegevens op die nodig zijn voor een spoedige en zorgvuldige afwikkeling van de klacht.
5. Voorzitter NDD treedt op als klachtbehandelaar of wijst eventueel de klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht toe aan een klachtbehandelaar. Dat is iemand anders dan degene over wie geklaagd wordt of die –mogelijkerwijs– bij de klacht betrokken is (geweest).
6. De ontvangst van de klacht wordt uiterlijk binnen 5 werkdagen bevestigd aan de klager.
7. Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht binnen uiterlijk binnen vier weken is afgewikkeld in de vorm van een gemotiveerd standpunt dat ook schriftelijk aan de klager is meegedeeld.
8. Indien het termijn niet haalbaar is, zal klager hierover tijdig schriftelijk bericht ontvangen.
9. De behandeling van de klacht doorloopt de gehanteerde standaardprocedure.  
De klachtbehandelaar maakt een klachtdossier aan;
  - bestudeert het gehele dossier waarop de klacht betrekking heeft;
  - hoort de medewerker die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor het desbetreffende dossier van de klant;
  - vraagt de klager of deze gehoord wil worden en wint eventueel nadere informatie in bij de klager wanneer er onduidelijkheden zijn of ontbrekende informatie nodig is;
  - beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van klager;
  - bespreekt het dossier waar nodig met anderen binnen de vereniging of externe personen of partijen. Dit als check op eigen interpretatie en het voorlopige standpunt.

10. Voorzitter NDD formuleert het definitieve besluit en informeert klager per brief of email over dit besluit en de onderliggende argumentatie.
11. De klachtbehandelaar slaat een kopie van het besluit op in het klachtendossier en neemt uiterlijk één week na het verzenden van deze brief contact op met de klager om de brief waar nodig toe te lichten en na te vragen in hoeverre klager het eens is met het genomen besluit.
12. Een verslag van dit gesprek wordt opgenomen in het 'klachtdossier' en 'klachtenregister'.
13. Indien de klager akkoord gaat met het door de klachtbehandelaar genomen besluit, wikkelt deze de klacht af conform de uitspraak. Hij sluit het klachtdossier, vermeldt dit in het 'klachtenregister' en slaat het klachtdossier op. Hiermee is de klacht voor wat betreft de klager afgewikkeld.
14. Indien de klager niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar, maakt deze hiervan een aantekening in het klachtdossier en het klachtenregister. De klachtbehandelaar attendeert de klager op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan een derde partij. Deze derde partij dient zowel door klager als NDD geaccepteerd te worden.
15. Iedere klacht bevat belangrijke informatie over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom wordt binnen onze vereniging iedere klacht in detail besproken om na te gaan welke verbeterpunten binnen onze organisatie of werkwijze wenselijk en/of noodzakelijk zijn.