



Interne klachten regeling Nederlandse Coeliakie Vereniging

De Nederlandse Coeliakie Vereniging (NCV) doet haar uiterste best om leden/klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of tenminste niet helemaal zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe u een klacht kunt indienen bij de NCV en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit maar de voorkeur gaat uit naar een eerste contact per e-mail.

- e-mail: info@glutenvrij.nl
- telefonisch: 033-2471040
- schriftelijk: NCV, Postbus 65, 3860 AB, Nijkerk

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- Datum binnenkomst klacht en adresgegevens klager
- Is indiener wel/geen lid van de NCV
- Samenvatting van de inhoud van de klacht

Vervolgens wordt de binnenkomst van de klacht bevestigd en zo nodig wordt klager benaderd om de klacht helemaal helder te krijgen. Algemene klachten, de organisatie betreffende, worden binnen 8 werkdagen afgehandeld door de directeur van de NCV. Klachten die betrekking hebben op (vrijwillige) medewerkers van de organisatie worden in eerste instantie voorgelegd aan betrokkene. Als binnen 8 werkdagen de klacht niet afdoende onderling is opgelost wordt de klacht verder afgehandeld door de directeur.

Mocht afhandeling van de klacht door omstandigheden niet binnen 8 werkdagen te verwezenlijken zijn, dat wordt klager daarover bericht en wordt gemeld binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden afgehandeld dan kan klager schriftelijk in beroep gaan bij het bestuur van de NCV.

Adresgegevens: Landelijk Bestuur NCV, Stationsweg 6B, 3862 CG, Nijkerk.

Binnen 20 werkdagen wordt het beroep beantwoord.

Mocht ook deze beroepsmogelijkheid niet het gewenste resultaat opleveren, dan is in voorkomende gevallen het inschakelen van een derde onafhankelijke partij een mogelijkheid.

Alle geregistreerde klachten worden door de NCV gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

Vastgesteld tijdens de bestuursvergadering van de NCV op 7 november 2011