Hoe gaan we om met klachten en beroepen?

1 Heeft u een klacht?

Of loopt u ergens tegen aan of heeft u een geschil?

2 Omschrijf het, schriftelijk, zo volledig mogelijk

met bewijs en contactinformatie

3 Laat het ons weten

per email, skype, telefoon of in een persoonlijke ontmoeting

4 We stellen een team samen om uw klacht te behandelen

Teamleden **zullen geen belangenverstrengeling hebben**. Zij zijn:

- NEPCon medewerkers
- Leden van de onpartijdigheids-commissie
- Externe experts

5 Wij nemen contact met u op en laten u ons plan weten hoe wij met uw klacht zullen omgaan

Binnen **2 weken** na ontvangst van uw klacht

Indien mogelijk gebruiken we **dezelfde taal** die u gebruikt voor uw klacht

We sturen u een **schriftelijke samenvatting** van onze gesprekken

6 We verzamelen meer informatie en verifiëren dit

Wij bewaren **schriftelijke notities** van ons onderzoek en onze beslissing

Wij **informeren u** over onze vooruitgang

7 We informeren u over ons besluit met betrekking tot uw klacht

Schriftelijk besluit binnen **3 maanden** na ontvangst van uw klacht

8 Als de klacht over één van onze klanten is, geven we hen gelegenheid om te reageren

We houden uw naam en organisatie **anoniem**, tenzij u geen bezwaar maakt tegen openhaarheid