

4 Klachtenafhandeling

Heeft u eenmaal de klacht ingediend dan gaan wij daar zo snel mogelijk mee aan de slag. Zodra Naktuinbouw de klacht heeft ontvangen, krijgt u van ons een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging staat hoe de procedure verder verloopt. Als een klacht op grond van de klachtenregeling niet voor behandeling in aanmerking komt, hoort u dat zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken. Als de klacht wel voor behandeling in aanmerking komt, dan heeft u recht op een afhandeling binnen acht weken. Binnen die termijn hoort u de beslissing van Naktuinbouw. Is afhandeling binnen acht weken om redenen niet mogelijk dan hoort u dat tijdig van ons.

5 Klachtencoördinator

Voor het indienen van een klacht bij Naktuinbouw kunt u terecht bij de klachtencoördinator. Deze coördinator is uw contactpersoon en begeleidt de afhandeling van uw klacht. De klachtencoördinator is via een direct telefoonnummer te bereiken: +31 (0)71 332 62 22.

6 Nationale Ombudsman

Wat te doen als u het oneens bent met de afhandeling van de klacht? Dan is er, voor klachten die betrekking hebben op de wettelijke keuringswerkzaamheden van Naktuinbouw, de Nationale Ombudsman te Den Haag. Bij de brief waarin de beslissing op een klacht wordt meegedeeld voegt Naktuinbouw een brochure bij van de Nationale Ombudsman. Daarin staat welke procedure u dan verder kunt volgen. Deze brochure is ook rechtstreeks te bestellen bij www.nationaleombudsman.nl. U kunt zich alleen wenden tot de Nationale Ombudsman als de klacht bij Naktuinbouw volledig is afgehandeld.



Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen?
Bel dan de klachtencoördinator.



1 Wat te doen als u niet tevreden bent over Naktuinbouw

KWALITEIT en OPENHEID. Naktuinbouw hecht veel waarde aan deze woorden. Door ons interne kwaliteitssysteem kunnen wij – waar nodig – verbeteringen aanbrengen en hiermee de kwaliteit optimaliseren.

Naast kwaliteit staat bij Naktuinbouw openheid hoog in het vaandel. Soms komt het echter voor dat zaken toch niet naar tevredenheid worden afgehandeld. Laat het ons dan weten. Zoals gezegd: Naktuinbouw staat daar voor open, want wij zien dit als een kans om ons werk te verbeteren.

Naktuinbouw zal er alles aan doen om uw klacht zo goed en zo snel mogelijk op te lossen.

Naktuinbouw
t.a.v. Bestuur
Postbus 40
2370 AA Roelofarendsveen
Tel. +31 (0)71 332 61 85
bestuur@naktuinbouw.nl

Naktuinbouw
t.a.v. Klachtencoördinator
Postbus 40
2370 AA Roelofarendsveen
Tel. +31 (0)71 332 62 22
klachten@naktuinbouw.nl

2 Uw klacht houdt ons scherp

U heeft het recht om een klacht in te dienen als u naar uw mening door Naktuinbouw onjuist bent behandeld. Een klacht heeft betrekking op handelingen of gedrag van leiding, medewerkers of bestuursleden van onze stichting. Verder is het van belang dat de klacht over het betreffende voorval snel nadat het voorval heeft plaatsgevonden, maar in ieder geval binnen één jaar, schriftelijk wordt ingediend. Naktuinbouw neemt elke klacht kosteloos in behandeling. Het bezwaar of beroep, zoals dit in het reglementenboekje van Naktuinbouw is geregeld, mag niet van toepassing zijn op de klacht. Als uw klacht gaat over de inhoud van het algemeen beleid of over Naktuinbouw-reglementering, dan kunt u een klacht rechtstreeks schriftelijk indienen bij het bestuur van Naktuinbouw.

Om het makkelijk te maken, vindt u een klachtenformulier op www.naktuinbouw.nl bij 'Service loket'

3 Hoe moet u uw klacht indienen?

Om uw klacht op een goede manier in behandeling te kunnen nemen, vragen wij u de volgende gegevens altijd in uw brief te vermelden:

- Naam, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer
- Datum waarop u de klacht indient
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Datum en eventueel het tijdstip waarop de gedraging of handeling heeft plaatsgevonden
- De naam van de betrokken medewerker en/of afdeling (indien van toepassing)
- Een verwijzing naar de stukken die verband houden met de klacht

Andere punten waar u aan moet denken voordat u een klacht indient zijn:

- De klacht mag geen strafbaar feit zijn
- De klacht moet voldoende gewicht hebben
- Indien u een relevante tekst in een buitenlandse taal heeft, deze in het Nederlands aanleveren