

## Procedure klachtenbehandeling Instituut Fysieke Veiligheid (IFV)

### Artikel 1: Algemeen

1. De uitgangspunten voor het omgaan met klachten en geschillen bij het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV) staan beschreven in artikel 14 Klachten en artikel 15 Geschillen van de Algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden zijn voor iedereen beschikbaar via [www.ifv.nl](http://www.ifv.nl) en worden ook verstrekt bij offertes en opdrachtbevestigingen.
2. Deze procedure heeft als doel om u nader te informeren over de werkwijze bij klachten. U vindt de procedure ook op onze site: [www.ifv.nl](http://www.ifv.nl) > Contact.

### Artikel 2: Indienen klachten

1. U dient uw klacht schriftelijk in bij het Instituut Fysieke Veiligheid, Postbus 7010, 6801 HA Arnhem.
2. U heeft te allen tijde het recht de klacht schriftelijk in te trekken.

### Artikel 3: Termijnen

1. U dient uw klacht in binnen 10 werkdagen na levering van het betreffende product of dienst. In geval van een opleiding betreft levering de laatste lesdag. Bij elk ander product betreft dit de daadwerkelijke leverdatum van het product.
2. U ontvangt uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst van de klacht of het bezwaar een ontvangstbevestiging van het IFV.
3. Het IFV beantwoordt uw klacht schriftelijk uiterlijk 4 weken vanaf de datum van de ontvangstbevestiging. Is deze termijn niet haalbaar, dan brengen we u schriftelijk op de hoogte van de nieuwe termijn.
4. Bent u het niet eens met de oplossing van de klacht? Teken dan bezwaar aan tot 10 werkdagen na de verzenddatum van het laatste schrijven van het IFV.
5. Het IFV beantwoordt uw bezwaar schriftelijk uiterlijk 4 weken vanaf de datum van de ontvangstbevestiging. Is deze termijn niet haalbaar, dan stelt het IFV u schriftelijk op de hoogte van de nieuwe termijn.

### Artikel 4: Behandeling

1. Het IFV bespreekt met u de klacht. Leidt dit eerste contact tot een oplossing van de klacht, dan bevestigen wij deze uitkomst van het gesprek schriftelijk aan u en is de klacht afgehandeld.
2. Geeft het eerste contact aanleiding tot nader onderzoek, dan krijgt u van ons een toelichting op welke termijn en op welke wijze wij opnieuw contact opnemen. In dit tweede contact lichten wij de uitkomsten van de behandeling toe. Indien we dat mondeling willen doen, dan laten wij u dat schriftelijk weten. Hierna is de klacht volgens de procedure afgehandeld.

#### **Artikel 5: Bezwaar**

Bent u ontevreden over de oplossing van de klacht? U heeft de mogelijkheid bezwaar te maken. Dit bezwaar dient u schriftelijk in bij de directeur van het IFV. De directeur brengt u schriftelijk op de hoogte van het genomen besluit ten aanzien van de klacht.

#### **Artikel 6: Klachtendossier**

Uw klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld. Het IFV beheert en bewaart het klachtendossier.

#### **Artikel 7: Geschillen**

1. Indien uit een klacht een geschil voortvloeit, dan kan dit worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.
2. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid kunt u met het IFV ook overeenkomen een geschil op te lossen door middel van mediation conform het Reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut.