

Klachtenreglement IPOL BV

Toepassingsgebied

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met IPOL BV die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Klachtencommissie

De algemeen coördinator en de directeur van IPOL

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

De procedure

1. De klacht wordt meteen na ontvangst geregistreerd door de klachtencommissie en vertrouwelijk behandeld.
2. Indien de klacht niet op schrift gesteld is, kan worden verzocht dit alsnog te doen.
3. Binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de klacht (brief) wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd. Hierin wordt aangegeven binnen welke termijn er een antwoord verwacht mag worden. Dit is maximaal binnen 4 weken na de ontvangst van de klacht.
4. Nadat de achtergrond van de klacht intern is onderzocht, worden de benodigde stappen genomen om de klacht naar behoren te behandelen. In de behandeling van de klacht passen wij zgn. hoor en wederhoor toe. We zullen tijdens het onderzoeken van de klacht alle partijen horen om een zo goed mogelijk beeld van de klacht te krijgen.
5. De klachtencommissie moet binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en met reden omkleed, uitspraak doen. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld, dan wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld en er wordt een nieuwe afspraak gemaakt.
6. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.
7. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klant die de klacht heeft ingediend het antwoord heeft ontvangen, waarbij IPOL BV overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk heeft gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.
De klacht wordt hierna nog 2 jaren bewaard.
8. In het geval dat de klacht na de afhandeling volgens de klant die de klacht heeft ingediend niet naar tevredenheid is opgelost zal deze klacht door een derde partij worden onderzocht en beoordeeld. Deze derde partij is het NRTO. De consequenties van de uitspraak door de derde partij worden snel door IPOL opgevolgd. In het uiterste geval wordt de rechter ingeschakeld om een onafhankelijke uitspraak te doen.