


|   |                    |  |
|---|--------------------|--|
|  | <h1>PROCEDURE</h1> | Doc. Nr.: 7.1.2.1.                         |
|   |                    | Akkoord Bestuur:<br>06-10-2011<br>Herzien: |

### 7.1.2.1. Interne Klachtenprocedure.

De leden van Nardus kennen een klachtenregeling bij geschillen op uitvaartverzorgingsgebied. In de eerste plaats tracht de vereniging er met de consument uit te komen als zich een probleem dan wel een geschil voordoet. Hiervoor is een interne klachtenprocedure opgesteld. Lukt het niet tot een aanvaardbare oplossing te komen dan staan er een aantal mogelijkheden open. Er kan een klacht of geschil worden voorgelegd aan de ombudsman. De uitspraak van de ombudsman is bindend, althans de leden van Nardus respecteren deze altijd.

Betreft het een klacht over een uitvaart, dan is de uiterste termijn waarbinnen de klacht ingediend moet worden 21 dagen na de datum van de uitvaart. In het geval dat het een klacht over de uitvaartnota betreft, moet deze binnen 14 dagen na de notadatum zijn ingediend.

#### Indienen van een klacht.

Een klacht dient men schriftelijk kenbaar te maken bij het bestuur van de vereniging.

[adres gegevens vereniging].

Om de klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen dient men de volgende zaken op te nemen in de brief:

- naam, adres en woonplaats
- een eventueel referentienummer en/of polisnummer van betrokkene
- de datum waarop u uw brief verstuurt
- een beschrijving van uw klacht
- eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken. Hoe meer relevante informatie wordt verstrekt, hoe beter de klacht is te beoordelen.


#### Registratie van een klacht.

Elke klacht wordt geregistreerd op een klachtenformulier dat wordt opgeborgen in een systeem onder beheer van de leidinggevende/bestuur. De registratielijst van in behandeling zijnde klachten is een vast agendapunt op de bestuurvergadering van de vereniging.

#### Behandeling van een klacht.

Binnen één week na ontvangst van de klacht ontvangt men een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt men geïnformeerd over degene bij wie de klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen de klacht wordt beoordeeld. Er wordt naar gestreefd om dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt men hierover schriftelijk bericht.

Degene die de klacht behandelt kan tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig kan externe deskundigheid worden ingewonnen.

|   |                    |   |
|---|--------------------|---|
|  | <h1>PROCEDURE</h1> | <p>Doc. Nr.: 7.1.2.1.</p> <p>Akkoord Bestuur:<br/>06-10-2011<br/>Herzien:</p> |
|---|--------------------|---|

## Reactie op uw klacht.

Men ontvangt binnen drie weken een inhoudelijke reactie op de klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

De vereniging doet er alles aan om de klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat men het niet eens bent met de afwikkeling. Men heeft dan de mogelijkheid om zich te wenden tot:

- Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen  
Postbus 92  
5600 AB EINDHOVEN  
Of per e-mail naar [ombudsman@uitvaart.nl](mailto:ombudsman@uitvaart.nl)
- De burgerlijke rechter.

## Ombudsman.

Indien men het niet eens met de afwikkeling van de klacht, dan kan men binnen drie maanden na behandeling, uw klacht voorleggen aan de Ombudsman.

Voordat men de stap naar de Ombudsman zet, dient men de klachtenprocedure van de vereniging te hebben doorlopen. Uitsluitend in geval van een niet-bindend advies is een eventuele gang naar de burgerlijke rechter daarna nog mogelijk.

## Toezicht en beheer.

Binnen de vereniging is er een apart bestuurslid (de Compliance Officer) die toeziet op de naleving van de klachtenprocedure.

Een overzicht van het aantal klachten ontvangen, in behandeling, opgelost en doorverwezen (dit jaar en vorig jaar) wordt jaarlijks gepresenteerd op de ledenvergadering van de vereniging. De klachtenregistratie wordt gebruikt voor de rapportage welke is voorgeschreven in de Nardus Gedragscode Uitvaartzorg.