Klachtenprocedure Takacs en Verheijden

De klachtenprocedure is openbaar (zie website). Heb je een klacht, bel dan met Barbara Takacs 06-24156731.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Op de klacht moet binnen 4 weken worden gereageerd. Klachten moeten binnen vastgestelde termijnen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

Takacs en Verheijden beschikt over een adequate klachtenprocedure die voorziet een beroepsmogelijkheid bij het NOBTRA (Commissie van geschil en beroep). Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut binnen vastgestelde termijnen afgehandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling moeten worden geregistreerd en voor de duur van vastgestelde termijn van 1 jaar worden bewaard.