



Klachtenregeling KiVa BV

KiVa BV hecht grote waarde aan een correcte wijze van benadering en bejegening van haar opdrachtgevers. Bent u van mening dat wij daarin te kort zijn geschoten? Wij lossen het graag voor u op. Neem in voorkomend geval graag zo spoedig mogelijk contact met ons op, vaak is een telefoontje al voldoende om problemen uit de wereld te helpen. Maar blijft u het oneens, dan kunt u overwegen een klacht in te dienen.

Indiening

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij de directie, de heer T.G. van der Zee. Het postadres voor schriftelijke indiening is:

KiVa BV
T.a.v. T.G. van der Zee
Lübeckweg 2,
9723 HE Groningen

Wij verzoeken u de inhoud en aanleiding van de klacht te omschrijven, waar, wanneer en hoe één en ander heeft plaatsgevonden.

Reactie

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u van KiVa BV een schriftelijke ontvangstbevestiging. Hierin staat de datum, in ieder geval binnen vier weken, waarop het KiVa BV de klacht afhandelt.

Toelichting en inzage

Indien gewenst kunt u uw klacht mondeling toelichten. Wij maken hiervoor een afspraak met u. Het is mogelijk dat u inzage krijgt in de documenten die bij uw klacht horen, voor zover deze geen privacygevoelige informatie van derden bevatten.

Behandeling

Bij de behandeling van de klacht streeft KiVa BV ernaar om binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat in redelijkheid kan worden verwacht, tot een doeltreffende oplossing van het probleem te komen. Binnen KiVa BV worden de verantwoordelijke medewerkers gewezen op hun eventuele tekortkomingen, zodat in de toekomst soortgelijke klachten zoveel mogelijk worden uitgebannen.

Bij de behandeling van de klacht wordt u in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. U wordt schriftelijk, gemotiveerd in kennis gesteld over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen.

Indien de afhandeling van een klacht niet binnen vier weken mogelijk is wegens de aard of complexiteit van het onderzoek, wordt de klager hierover binnen deze termijn schriftelijk geïnformeerd. Daarbij wordt de reden van het uitstel toegelicht en wordt een indicatie gegeven van de termijn waarbinnen uitsluitel kan worden verwacht.



Registratie en vertrouwelijkheid

Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd in een klachtenregister. Over het aantal klachten en de aard ervan wordt jaarlijks in ons jaarverslag gerapporteerd. Dit jaarverslag wordt in ieder geval voorgelegd aan ons toezichthoudend orgaan: het KiVa consortium (zie hierna)

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Er zal niets over uw persoonlijke gegevens en over de inhoud van uw klacht richting derden worden gecommuniceerd. Hetgeen in het jaarverslag wordt gerapporteerd zal in geen geval naar personen of organisaties te herleiden zijn.

Klachten en de correspondentie daaromtrent worden bewaard voor de duur van zeven jaar.

Niet eens met de afhandeling van uw klacht?

Bent u het niet eens met de wijze waarop wij uw klacht afhandelen dan kunt u zich wenden tot het KiVa consortium. Het KiVa consortium bestaat uit personen die KiVa BV controleren. Al hetgeen de KiVa BV doet moet (zowel financieel als inhoudelijk) passen binnen het kader dat het KiVa consortium heeft vastgesteld. Het KiVa consortium bestaat uit onafhankelijke personen die geen dienstverband of een andersoortig financieel belang in KiVa hebben. Indien het KiVa consortium anders besluit op uw klacht dan KiVa BV dan is het oordeel van het KiVa consortium bindend. U kunt zich richten tot:

KiVa

T.a.v. het KiVa consortium o.l.v. prof. dr. René Veenstra

Grote Rozenstraat 31

9712 TG Groningen

Het oordeel van het KiVa consortium is bindend voor KiVa BV. Eventuele consequenties voortvloeiend uit dit oordeel worden door KiVa BV binnen vier weken na ontvangst van het oordeel uitgevoerd, tenzij zwaarwegende omstandigheden een andere termijn noodzakelijk maken. In dat geval wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd.