

1. Inleiding Klachten en beroepen

Het reglement is opgesteld om stakeholders die gebruik maken van NIL diensten en producten (*en derde partij stakeholders; bijvoorbeeld klanten van NIL gecertificeerde bedrijven of personen*) te informeren en in de gelegenheid te stellen een klacht of een beroep in te dienen bij het NIL.

2. Algemene bepalingen

Indiener:	Persoon die een klacht indient bij NIL
Appellant:	Persoon die beroep aantekent tegen een NIL besluit
Beklaagde:	Persoon/bedrijf/instelling/NIL waartegen een klacht wordt ingediend.
Klachtenbeheerder	NIL Medewerker die de klachten/beroepen registreert en coördineert
Proceseigenaar	NIL medewerker die verantwoordelijk is voor de dienst of product waartegen een klacht wordt ingediend.

2.1 Klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van de Indiener tegen een bewezen dienst, een persoon of product van het NIL. Men voelt zich bijvoorbeeld door het NIL 'niet volgens de regels behandeld', de zaken lopen anders dan men had mogen verwachten.

2.2 Beroep

Een Beroep is een schriftelijk stuk van de Appellant waarmee deze tegen een genomen besluit van het NIL, bijvoorbeeld over een examenuitslag, een afwijzing-, schorsing- of intrekking- voor certificatie, beroep aantekent.

3. Klachten en beroepen indienen

3.1 Klachten melden en beroep aantekenen

Een klacht/beroep kan worden ingediend per e-mail klachten@nil.nl of per brief.

Bij het indienen van een klacht/beroep dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:

- De naam, adres, telefoonnummer en emailadres van de Indiener/Appellant;
- De dagtekening en ondertekend door de Indiener/Appellant;
- Een omschrijving van de klacht/ beroep;
- De klacht/beroep dient te worden ingediend binnen 6 weken nadat het voorval heeft plaatsgevonden;
- De klacht/beroep dient in het Nederlands of Engels te worden ingediend.

3.2 Ontvangst van de klacht/beroep

Indien nodig zal ,na ontvangst, de Klachtenbeheerder een classificatie maken of het een klacht dan wel een beroep betreft. Proceseigenaar stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging aan de Indiener/Appellant.

3.3 Afhandeling Klachten en beroepen

De afhandeling van de klachten en beroepen vinden onpartijdig plaats en dienen binnen 8 weken na ontvangst te zijn behandeld. Het NIL hanteert hiervoor een procedure PA-006 Afhandeling klachten.

4. Klachten van derde partij stakeholders

Klachten die betrekking hebben op de handelingen en/of prestaties van een van onze NIL gecertificeerde bedrijven of personen zullen worden doorgestuurd naar het desbetreffende bedrijf of persoon ter beoordeling en beantwoording. Het NIL zal zich op de hoogte stellen of de afhandeling correct door de beklagde is afgehandeld.