

KLACHTENPROCEDURE STICHTING SALVAGE

1.0 **Algemeen.**

1.1 Deze procedure heeft betrekking op de wijze waarop de Stichting Salvage omgaat met klachten.

1.2 De Stichting Salvage handelt klachten af betrekking hebbend op:

- Stichting Salvage;
- De Salvage alarmcentrale;
- De Salvagecoördinatoren;
- Uitvoerende bedrijven, die in opdracht van een Salvagecoördinator werkzaamheden uitvoeren,

voor zover deze klachten betrekking hebben op Salvage-werkzaamheden uitgevoerd in opdracht van een Salvagecoördinator of ten behoeve van de Stichting Salvage.

2.0 **Procedure.**

2.1 Een klacht kan mondeling, schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de directeur van de Stichting Salvage. Mondelinge klachten worden door de ontvanger op een klacht-registratieformulier vastgelegd (bijlage 1). De klager is gehouden tot verstrekking c.q. overlegging van alle door de Stichting Salvage gewenste informatie.

2.2 De klager ontvangt direct na het indienen van de klacht een ontvangstbevestiging met de mededeling dat uiterlijk binnen 10 werkdagen een verdere actie volgt (tenzij de klacht nog op dezelfde dag wordt afgehandeld).

2.3 Indien afhandeling van de klacht niet mogelijk is binnen een termijn van 10 werkdagen, ontvangt de klager hierover een gemotiveerd bericht. Daarin wordt tevens vermeld welke vervolgtijdlijn/en wordt/worden gehanteerd.

2.4 Bij een standpuntbepaling wordt afzonderlijk aangegeven dat indien de klager het met het standpunt of de procedure oneens is, hij/zij zich kan wenden tot het bestuur van de Stichting Salvage.

3.0 **Interne behandeling van een klacht.**

3.1 Stichting Salvage verzamelt alle relevante informatie die betrekking heeft op de klacht en bundelt dit samen met een klachtregistratieformulier in een klachtdossier.

3.2 De directeur van de Stichting Salvage bepaalt of de klacht gegrond is en stelt de wijze van afhandeling vast.

3.3 Het Stichting Salvage stelt periodiek een overzicht op van de ontvangen klachten en van de behandeling hiervan. Dit wordt door het bestuur van de Stichting Salvage geëvalueerd.

3.4 In de gevallen waarin deze procedure niet voorziet, wordt de klacht aan het bestuur van de Stichting Salvage voorgelegd. Hierbij worden de hiervoor omschreven procedure en termijnen gehanteerd.

Klachtregistratieformulier

Bijlage 1.

Meldnummer	:		Regio/sector	:	
Datum calamiteit	:				
Datum klacht	:		Ontvangen door	:	
E-mail	:		Telefonisch	:	
			Schriftelijk	:	
			Melding	:	

Naam klager	:				
Adres	:				
Postcode + plaats	:				
Telefoonnummer	:				

Salvagecoördinator	:				
Bureau+ vestiging	:				
Legitimatienummer	:				
Telefoonnummer	:				

Verzekeraar	:				
Polisnummer	:				

Reden klacht	:				
--------------	---	--	--	--	--

Ontvangst bevestiging verzonden	:	Ja/nee	D.d.:		
Reactie vragen calamiteitenbedrijf	:	Ja/nee	D.d.:	Wie:	
Datum reactie ontvangen	:				
Reactie vragen Salvagecoördinator	:	Ja/nee	D.d.:		
Datum reactie ontvangen	:				
Kopie Salvagerapport	:				
Print van Salvagemelding	:				
Andere bijzonderheden	:				

Beslissing op klacht	:	Gegronde/ongegronde
Vorm in inhoud afhandeling	:	
Datum afhandeling	:	
Kopie aan	:	