

## KLACHTENPROCEDURE STICHTING SALVAGE

### 1.0 **Algemeen.**

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

1.2 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 een beleidsmederwerker dan wel een aangewezen functionaris van 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 Stichting Salvage gewenste informatie.

2.2 De klager ontvangt binnen 24 uur 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 vervolgtermijn/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 de directeur-bestuurder van 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 beleidsmedewerker of aangewezen functionaris bepaalt of de klacht gegrond is en stelt de wijze van afhandeling vast.

3.3 Stichting Salvage stelt periodiek een overzicht op van de ontvangen klachten en van de behandeling hiervan. Dit wordt door de directeur-bestuurder van Stichting Salvage geëvalueerd.

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

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.
Datum reactie ontvangen	:		
Reactie vragen Salvagecoördinator	:	Ja/Nee	d.d.
Datum reactie ontvangen	:		
Kopie van Salvagerapport	:		
Print van Salvagemelding	:		
Andere bijzonderheden	:		

Beslissing op klacht	:	Ja/Nee	Gegrond/ongegrond
Vorm in inhoud afhandeling	:		
Datum afhandeling	:		
Kopie aan	:	Ja/Nee	