



Klachtenregeling
Nederlandse
Vereniging voor
Energierecht NeVER
2014/2015

Datum: 16 december 2014
Opgesteld door: mr. M. de Rijke, bestuurslid NeVER

Het NeVER-bestuur hecht aan tevreden leden, en werkt daarom voortdurend aan de kwaliteit van het programma-aanbod. Ook in het kader van de erkenning door de NOvA als opleidingsopstelling wordt de kwaliteit van het opleidingsaanbod van de NeVER regelmatig geëvalueerd. Waar gewerkt wordt kunnen echter fouten worden gemaakt, en soms misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over ons programma-aanbod of een ander aspect van de organisatie van de NeVER, nodigen wij u nadrukkelijk uit ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Het bestuur neemt uw opmerkingen zeer serieus, en waar dat wenselijk is, zoeken wij met u naar een passende oplossing.

Mondeling oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het best tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen om een afspraak te maken voor telefonisch overleg of overleg in persoon via secretariaat@never.nl. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen.

Formele schriftelijke klachtprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek of een informele afwikkeling per e-mail, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan per e-mail aan het secretariaat@never.nl met als onderwerp '*Formele klacht*'.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: de voorzitter van de NeVER (mocht het een klacht ten aanzien van de voorzitter betreffen, dan zal een ander bestuurslid de behandeling op zich nemen) zal uw klacht zo spoedig als mogelijk behandelen en met u en eventuele andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal de NeVER in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal de voorzitter contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kan u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

De doelstelling is om uw klacht binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd, en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Overige aspecten klachtenregeling

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht zullen worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met uw informatie worden omgegaan.

Tot slot

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij gegronde klachten meenemen in de evaluatie van de NeVER, en dat wij onze uiterste beste doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.