

# KLACHTENPROCEDURE BTMV

## 1 KLACHTINDIENING

Klachten kunnen ingediend worden bij Dhr P.H. Smolders, hierna te noemen 'de klachtontvanger', directeur en eigenaar van **PC-BASIS** | *Blindtypen met visie!* hierna te noemen 'BTMV'.

Klachtindiening geschiedt naar keuze

- per e-mail (1.3 hieronder) of
- per post (1.4 hieronder).

**1.1 KLACHTENREGISTER EN BEWAARTERMIJN:** Klachten worden door de klachtontvanger geregistreerd in een klachtenregister. Elke klacht wordt voor 7 volle jaren bewaard, waarna deze uit het register verwijderd wordt en vernietigd wordt (om het even of het gaat om digitale of papieren bestanden). Door indiening van een klacht stemt de klachtindiener ermee in dat genoemde registratie wordt toegepast.

**1.2 VERTROUWELIJKHEID:** Klachten hebben een bijzonder vertrouwelijk karakter, dwz ze worden niet openbaar gemaakt via om het even welk medium.

**1.3 PER E-MAIL:** Richt uw e-mailbericht aan [p.h.smolders@pc-basis.nl](mailto:p.h.smolders@pc-basis.nl) en vermeldt u in de Onderwerp- of Subject-regel duidelijk 'Klacht blindtypen met visie!'. Vervolgens omschrijft u uw klacht. Gebruik ter verzending uitsluitend een persoonlijk mailaccount, nooit dat van een ander. Vraag om een ontvangstbevestiging. Mocht u vervolgens geen ontvangstbevestiging ontvangen, dient u dan uw klacht telefonisch of per post in, of – als u dit heeft – via uw tweede mailaccount.

**1.4 PER BRIEF:** Richt uw brief aan

Dhr P.H. Smolders  
Blindtypen met visie  
Nigerdreef 27  
3564 EA Utrecht

Vermeld bovenaan uw brief duidelijk 'klacht'. Omschrijf vervolgens u uw klacht.

**2 BEHANDELTERMIJN:** De klachtontvanger neemt uw klacht in behandeling. Het streven is uw klacht binnen 4 weken te hebben behandeld naar tevredenheid van beide partijen. Mocht een langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, dan wordt u hiervan door de klachtontvanger binnen 4 weken na het indienen van uw klacht op de hoogte gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht en een indicatie gegeven wordt over de duur van het uitstel.

**3 ONAFHANKELIJKE BEROEPSINSTANTIE:** Slechts dan wanneer beide partijen (de klachtindiener en de klachtontvanger) niet tot een wederzijds bevredigende afhandeling van de klacht hebben kunnen komen, staat het de klachtindiener vrij zich te beroepen bij de onafhankelijke beroepsinstantie. Als onafhankelijke beroepsinstantie treedt op Mw G. Visser, gevestigd te Hilversum. Richt uw schrijven aan Mw G. Visser, Wagenmakersplein 11a, 1211 SB Hilversum, onder vermelding van 'beroep BTMV'. Door zich te wenden tot de onafhankelijke beroepsinstantie stemt klachtindiener ermee in dat het dossier inzake de betreffende klacht in alle vertrouwelijkheid beschikbaar wordt gesteld door de klachtontvanger aan de onafhankelijke beroepsinstantie.

**4 OORDEEL VAN DE ONAFHANKELIJKE BEROEPSINSTANTIE:** Het oordeel van de onafhankelijke beroepsinstantie is voor BTMV bindend. Eventuele consequenties worden door BTMV snel afgehandeld.