

## Klachtenprocedure en bezwaarprocedure Normec VRO B.V.

### *Klachtenprocedure*

#### Definitie "klacht"

"Er schriftelijk blijkt van geven ontevreden te zijn over de dienstverlening/proces/gang van zaken van/bij Normec VRO B.V."

N.B. Meestal heeft een klacht betrekking op feitelijke gedragingen.

#### De klachtenprocedure

1. Opdrachtgevers en belanghebbenden (zoals bewoners) kunnen een klacht sturen naar: Normec VRO B.V., Postbus 275, 4190 CG te Geldermalsen of per e-mail naar [info-vro@normecgroup.com](mailto:info-vro@normecgroup.com). De klacht dient binnen zes maanden nadat de gebeurtenis zich heeft voorgedaan te worden verzonden en in elk geval te vermelden:
  - de naam van de klager, adresgegevens en telefoonnummer;
  - een duidelijke beschrijving van de feiten / gebeurtenissen waarover wordt geklaagd en de datum (data) waarop deze hebben plaatsgevonden;
  - de bezwaren tegen de gedraging;
  - een beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.
2. De Technisch Manager zal de klager een schriftelijke bevestiging sturen van de ontvangst van de klacht. De Technisch Manager bevestigt hierin of de klacht betrekking heeft op inspectieactiviteiten waarvoor Normec VRO B.V. verantwoordelijk is en of wordt voldaan aan de vereisten zoals vermeld in punt 1. Enkel indien aan beide vereisten wordt voldaan, kan de klacht in behandeling worden genomen.
3. De achtergrond van de klacht wordt intern onderzocht. De behandelaar treedt hierbij in overleg met de betrokken inspecteur en (eventueel) reviewer.
4. Uitgangspunt is dat de klacht snel wordt beantwoord. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van zes weken in principe niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld, dan wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt.
5. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager het antwoord heeft ontvangen, waarbij Normec VRO B.V. overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.

## Bezwaarprocedure

### Definitie "bezwaar"

"Er schriftelijk blijk van geven het niet eens te zijn met een genomen beslissing door Normec VRO B.V."

### De bezwaarprocedure

1. Het bezwaar dient schriftelijk aan Normec VRO B.V. (Postbus 275, 4190 CG te Geldermalsen of [info-vro@normecgroup.com](mailto:info-vro@normecgroup.com)) te worden toegezonden en dient uiterlijk binnen één maand na de datering van het schriftelijk besluit van Normec VRO B.V. door Normec VRO B.V. te zijn ontvangen.
2. Het bezwaarschrift dient in elk geval te bevatten:
  - a. de naam en vestigingsplaats van de onderneming;
  - b. een afschrift van het besluit van Normec VRO B.V. waarop het geschil betrekking heeft;
  - c. de bezwaren tegen dit besluit met een toelichting hierop.
3. Uiterlijk binnen één maand na de ontvangst van het bezwaarschrift moet Normec VRO B.V. wanneer de onderneming dat wenst, de onderneming uitnodigen voor een gesprek waarin Normec VRO B.V. en de onderneming in de gelegenheid worden gesteld haar standpunt toe te lichten.  
Normec VRO B.V. kan zich hierbij laten adviseren door externe deskundigen.
4. Een gesprek zoals bedoeld in het vorige lid dient in elk geval plaats te vinden binnen twee maanden na ontvangst van het bezwaarschrift, tenzij Normec VRO B.V. en de onderneming akkoord zijn met een later tijdstip.
5. Normec VRO B.V. neemt terzake een nieuw, gemotiveerd besluit, welke schriftelijk aan de onderneming wordt toegezonden uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van het bezwaarschrift of uiterlijk binnen één maand nadat het in lid 3 bedoelde gesprek heeft plaatsgevonden.
6. Het maken van bezwaar schorst het besluit van Normec VRO B.V. niet.
7. Het niet tijdig maken van bezwaar leidt tot niet-ontvankelijkheid.
8. Een bezwaar is niet-ontvankelijk indien zij in een eerdere fase in ongewijzigde omstandigheden reeds is beoordeeld.

### College van beroep

Klagers die van mening zijn dat hun klacht/bezwaar niet afdoende dan wel niet binnen een redelijke termijn is afgehandeld, hebben de mogelijkheid in beroep te gaan. Daarvoor is het onafhankelijke College van Beroep behorende bij de Stichting Normering Flexwonen (SNF) ingesteld. Normec VRO B.V. zal, indien door het college gewenst, bijdrage leveren aan de bezwaar- en beroepsprocedure.