

## **Klachtenprocedure NVvE – congressen**

De NVvE vindt het belangrijk dat aangeboden congressen inhoudelijk goed zijn en naar behoren worden georganiseerd. Na een congres heeft u de mogelijkheid onze congressen te beoordelen en op- en aanmerkingen te maken door middel van het evaluatieformulier, dat u direct na het congres ontvangt. Hierop vindt geen directe terugkoppeling plaats. De evaluatieresultaten worden gebruikt ter verbetering van onze volgende congressen.

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn, danwel anderszins bezwaren hebben dan kunt u een klacht indienen. Meldt uw klacht bij voorkeur ter plaatse bij de organisatie. In overleg met u zullen we zo mogelijk uw klacht direct oplossen. Daarnaast kunt u uw klacht, tot maximaal twee weken na afloop van het congres, schriftelijk of per e-mail kenbaar maken bij het secretariaat van de NVvE via [secretariaat@nvve.com](mailto:secretariaat@nvve.com) t.a.v. de voorzitter congrescommissie. Op een schriftelijke klacht wordt binnen twee weken schriftelijk of per e-mail gereageerd.

Bent u met de reactie op de klacht akkoord, of reageert u niet binnen vier weken op ons bericht, dan beschouwen we uw klacht als afgehandeld. Is het ongenoegen niet weggenomen of vindt u dat uw klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan wordt uw klacht voorgelegd aan het bestuur van de NVvE. De voorzitter doet zo snel mogelijk – uiterlijk binnen vier weken na aanmelding van de klacht – schriftelijk een uitspraak.

Levert de bemiddeling van het bestuur alsnog niet het gewenste resultaat op, dan wordt de klacht voorgelegd aan een MfN-geregistreerd mediator van DAS. Beide partijen worden gehoord, tenzij daar geen prijs op wordt gesteld. De bemiddelaar doet zo snel mogelijk – uiterlijk binnen zes weken na aanmelding van de klacht – schriftelijk een uitspraak, die bindend is voor de NVvE. Eventuele consequenties worden binnen twee weken afgehandeld. Indien er langere tijd nodig is, wordt betreffende hiervan binnen zes weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht en er een indicatie wordt afgegeven wanneer uitsluitel kan worden verwacht.

De NVvE draagt zorg voor een correcte registratie en vertrouwelijke behandeling van de klachtenadministratie. De administratie van uw klacht zal tot twee jaar na afhandeling worden bewaard.

*Versie, mei 2023*