

1. Algemeen.

1.1. Deze procedure beschrijft de manier waarop de Stichting Salvage omgaat met klachten.

1.2. De Stichting Salvage behandelt klachten betrekking hebbend op:

- De Stichting Salvage (hierna te noemen Stichting);
- De Salvage alarmcentrale of (een van) haar medewerkers;
- Expertisebureaus en/of Salvagecoördinatoren;
- Uitvoerende bedrijven, die in opdracht van een Salvagecoördinator werkzaamheden uitvoeren,

voor zover deze klachten betrekking hebben op Salvagewerkzaamheden uitgevoerd in opdracht van een Salvagecoördinator of ten behoeve van de Stichting Salvage.

2. Procedure.

2.1. Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk of elektronisch ingediend bij de Stichting Salvage (Stichting Salvage, Prins Willem Alexanderlaan 701, 7311 ST Apeldoorn of info@stichtingsalvage.nl). Ook mondelinge klachten worden in behandeling genomen. Klachten worden door de Stichting op een klachtregistratieformulier vastgelegd (bijlage 1). De klager is gehouden tot verstrekking cq. overlegging van alle door de Stichting Salvage gewenste informatie.

2.2. Tenzij de klacht onmiddellijk wordt afgehandeld ontvangt de klager direct na het indienen van de klacht een ontvangstbevestiging met de mededeling dat de Stichting uiterlijk binnen 30 werkdagen aan klager uitsluitend zal verstrekken met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

2.3. Indien afhandeling van de klacht niet mogelijk is binnen een termijn van 30 werkdagen, ontvangt de klager hierover een gemotiveerd bericht. Daarin wordt tevens vermeld welke vervolgtermijn wordt 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 in eerste instantie kan wenden tot het bestuur van de Stichting Salvage. Het staat klager vrij een daartoe bevoegde rechter om een oordeel te vragen.

3. Interne behandeling van een klacht.

3.1. Het Stafbureau Salvage verzamelt alle relevante informatie die betrekking heeft op de klacht en bundelt dit, samen met een klachtregistratieformulier, in een klachtdossier.

3.2. De directeur van de Stichting Salvage bepaalt of de klacht gegrond is en stelt de wijze van afhandeling vast.

3.3. Het Stafbureau Salvage stelt periodiek een overzicht op van de ontvangen klachten en van de behandeling hiervan. Dit wordt door het bestuur van de Stichting geëvalueerd.

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

4. Aansprakelijkheid

4.1. De Stichting Salvage, de bestuurs- en commissieleden en haar ondergeschikten, aanvaarden in beginsel geen aansprakelijkheid voor enigerlei schade, die voortvloeit uit de door hen, ten behoeve van de Stichting uitgevoerde activiteiten.

Meldnummer	:		Regio/sector	:	
Datum brand	:				
Datum klacht	:		Ontvangen door	:	
E-mail	:	Telefonisch	:	Schriftelijk	:
	:		:	Melding	:

Ingediend door	:	
Adres	:	
Postcode + plaats	:	
Telefoonnummer	:	

Salvagecoördinator	:	
Bureau+ vestiging	:	
Legitimatienummer	:	
Telefoonnummer	:	

Verzekeraar	:	
Polisnummer	:	

Omschrijving klacht	:	

Ontvangst bevestiging verzonden	:	Ja/nee	D.d.	:	
Reactie vragen calamiteitenbedrijf	:	Ja/nee	D.d.	:	Wie :
Datum reactie ontvangen	:				
Reactie vragen Salvagecoördinator	:	Ja/nee	D.d.	:	
Datum reactie ontvangen	:				
Kopie Salvagerapport	:				
Print van Salvagemelding	:				
Andere bijzonderheden	:				

Beslissing op klacht: gegrond/ongegrond		Beslissing door:
Vorm en inhoud afhandeling	:	
Datum afhandeling	:	
Kopie aan	:	