

Klachtenregeling en bezwaarprocedure

**Kiwa NL Holding BV**

Sir Winston Churchill-laan 273
2288 EA Rijswijk
Postbus 70
2280 AB Rijswijk

Tel: +31 (0)70 414 44 00
Fax: +31 (0)70 414 44 20
E-mail: info@kiwa.nl
www.kiwa.nl

Klantvriendelijkheid staat bij Kiwa hoog in het vaandel. Onze medewerkers stellen alles in het werk om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u van mening bent dat een medewerker van Kiwa u of een derde persoon in relatie tot Kiwa niet op een correcte manier heeft gehandeld, kunt u hierover, bij voorkeur via het klachtenformulier, een klacht indienen bij Kiwa.

Uw klacht indienen

- [Download het klachtenformulier voor Acrobat Reader \(pdf\)](#)

U kunt het formulier vervolgens op uw computer invullen. Het ingevulde formulier slaat u op en stuurt u via e-mail aan klachtencoordinator@kiwa.nl.

Wilt u uw klacht schriftelijk indienen, stuur dan een omschrijving van uw klacht, de naam van het betreffende Kiwa-bedrijfsonderdeel, het betreffende product of de dienst en uw gegevens naar:

Kiwa NL Holding BV

T.a.v. Klachtencoördinator
Postbus 70
2280 AB Rijswijk (ZH)
Nederland

Procedure klachtbehandeling

U ontvangt na het indienen van uw klacht een ontvangstbevestiging. Uw klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene die betrokken is bij het feit waar uw klacht over gaat. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt de betrokkene van Kiwa gehoord. We kunnen telefonisch contact met u opnemen om te bezien of een toelichting van Kiwa de klacht naar tevredenheid kan oplossen.

U krijgt de gelegenheid om uw klacht verder toe te lichten. De informatie die u aanlevert, behandelt Kiwa strikt vertrouwelijk. Wij streven ernaar om klachten binnen een termijn van 6 weken af te handelen. Complexere klachten kunnen echter een langere doorlooptijd kennen.

Bezwaar

Bent u het niet eens met een inhoudelijke beslissing die Kiwa heeft genomen, bijvoorbeeld het niet afgeven van een (inspectie-)certificaat of positieve verklaring, dan kunt u, binnen 30 kalenderdagen na dagtekening van de beslissing, bezwaar aantekenen. Kiwa hanteert hiervoor de Kiwa Bezwaarprocedure.

Procedure bij ZBO

Ingeval uw klacht gaat over activiteiten die door Kiwa worden uitgevoerd als Zelfstandig BestuursOrgaan (ZBO), volgt Kiwa de klachten-, bezwaar- en beroepsprocedure als opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Voor het indienen van een klacht kunt u eerder genoemd klachtenformulier gebruiken en indienen bij Kiwa.