

**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 \(pdf\)](#)

[Download het klachtenformulier voor Microsoft Word \(doc\)](#)

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](mailto: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 N.V.  
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.

### **Kiwa N.V.**

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](mailto:info@kiwa.nl)

