

# 74. Een klacht indienen



## Waarom is het belangrijk dat u een klacht kunt indienen?

In Nederland zijn we eerlijk naar elkaar. Dit betekent dat we onze (on)tevredenheid altijd uit mogen spreken op een respectvolle manier. Wanneer u ontevreden bent over een product, dienst of regeling, hebt u bijna altijd de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

## Benodigheden:

- Een computer met internetaansluiting
- Pen en papier (voor het maken van notities)
- Een telefoon (optioneel)

## Doel:

Een klacht kunnen indienen bij ontevredenheid.

## Acties:

1	<b>Wat is uw klacht?</b>  Zet, voordat u een klacht indient, alles voor uzelf op een rijtje om te voorkomen dat u tijdens het contact iets vergeet.
2	<b>Op welke manier gaat u de klacht indienen?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonisch</li><li>• In de winkel</li><li>• Via e-mail</li><li>• Via een contactformulier voor klachten</li><li>• Via een officieel orgaan dat daarvoor is ingesteld</li></ul>
3	<b>Indien u geen reactie krijgt of uw klacht niet goed afgehandeld wordt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Probeer het altijd eerst met de organisatie zelf op te lossen. Heeft u na bijvoorbeeld 1 week nog geen antwoord of bericht, neem dan opnieuw contact op; liefst zo persoonlijk mogelijk (telefoon of e-mail). Veel bedrijven hebben ook de mogelijkheid om via Social Media contact op te nemen.  Wees geduldig, maar niet te geduldig. Als u na 1 week (opnieuw) niets hoort, dan heeft langer wachten meestal geen zin.</li><li>• Krijgt u bij een serieuze klacht, na meerdere pogingen, nog geen (bevredigende) reactie, dan kunt u het hogerop zoeken: bij de leidinggevende of bedrijfsleiding.</li><li>• Voor ernstige klachten, kunt u in Nederland ook terecht bij:  <u>De Ombudsman:</u> Indien de klacht een overheidsinstantie betreft, zoals het UWV, de Belastingdienst, de politie, de Sociale Verzekeringsbank, het CJIB en de meeste gemeenten. Kijk daarvoor op <a href="https://www.nationaleombudsman.nl/">https://www.nationaleombudsman.nl/</a>.  <u>De Consumentenbond:</u> Bij klachten over een product of dienst kunt u ook terecht bij de consumentenbond: <a href="https://www.consumentenbond.nl/juridisch-advies?icmp=hoofdnavigatie_juridischadvies">https://www.consumentenbond.nl/juridisch-advies?icmp=hoofdnavigatie_juridischadvies</a>. U moet dan wel lid zijn van de consumentenbond.  <u>De Geschillencommissie:</u> Deze kan contact opnemen met het bedrijf waar u een klacht over heeft en proberen een oplossing te vinden. Kijk daarvoor op de website van de geschillencommissie: <a href="https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/">https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/</a></li></ul>

## Tips

- Blijf geduldig en respectvol.
- Bekijk een voorbeeld van een klachtenbrief op [de](#) website van consumentenwijzer:

