

## Klachtenprocedure Nationale Postcode Loterij

In deze procedure verstaan wij onder het begrip “klacht” het volgende:  
een uitlating van ongenoegen betreffende het handelen of nalaten van de Nationale Postcode Loterij.

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot de Nationale Postcode Loterij, dan kunt u contact opnemen met de Afdeling Ledenservice via het **contactformulier**.

Omschrijf uw klacht duidelijk en gemotiveerd. Vermeld uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en email. Stuur relevante documenten/informatie mee. Indien nodig zal nadere informatie gevraagd worden.

De behandeling van een klacht is er in eerste instantie op gericht om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze te behandelen en op te lossen. Daarnaast heeft deze klachtenregeling tot doel de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Alle klachten worden geregistreerd. Gegevens met betrekking tot klachten worden bewaard gedurende een termijn van 13 maanden te rekenen vanaf de afhandeling van de klacht. Het privacy statement van de Nationale Postcode Loterij is van toepassing op de verwerking van uw persoonsgegevens in het kader van deze procedure.

Alle klachten zullen zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken, worden afgehandeld of klager wordt met opgave van redenen geïnformeerd over de afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht kan worden gegeven. De afhandeling kan schriftelijk of telefonisch plaatsvinden.