



Klachtenprocedure

Naam organisatie	:	Dignus
Document	:	Klachtenprocedure
Versienummer	:	1.0
Datum	:	6 april 2020

Inleiding

In dit document staat beschreven hoe Dignus Arbo met klachten van betrokkenen omgaat.

Het is goed om – indien een betrokkene een klacht heeft – deze eerst intern binnen de organisatie van Dignus af te handelen. Bij de afhandeling wordt de betrokkene eventueel gewezen op het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

De klachtenprocedure is als volgt.

1. Indienen klacht

Uw klacht of compliment ontvangen wij graag op de volgende wijze.

De klachten moeten door betrokkene schriftelijk (per email of brief) worden ingediend en worden gericht aan de afdeling Kwaliteit van Dignus Arbo.

Een medewerker van Dignus Arbo zal worden aangewezen als uw contactpersoon.

Het adres Johannes de Bekastraat 71, 3514 VL UTRECHT. Per e-mail kan de klacht verzonden worden naar info@dignusarbo.nl

Indien u uw persoonlijke gegevens opgeeft bij de klacht, ontvangt u een bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Wilt u uw klacht of suggestie telefonisch (mondeling) overbrengen dan kan dat natuurlijk ook.

2. Ontvangst klacht

Nadat uw klacht is ontvangen, ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. Indien de klachtenbehandelaar meer informatie wenst, dan kan hij daarvoor contact met u opnemen.

3. Behandelaar

Uw klacht wordt onderzocht en als uw klacht ontvankelijk is, dan wordt deze ook besproken met de betreffende functionaris van Dignus.

In sommige gevallen ontvangt u een schriftelijke reactie van de klachtbehandelaar op uw klacht, in andere gevallen zal een (telefoon)gesprek beter passen. Indien een (telefoon)gesprek heeft plaatsgevonden, krijgt u, indien gewenst daarna een schriftelijke reactie.

4. Termijn

Wij streven ernaar om binnen twee weken na ontvangst op uw klacht te reageren. In sommige gevallen kan het noodzakelijk zijn om een langere reactietermijn te hanteren. In dat geval zal dit tijdig met u worden afgestemd.

5. Uitkomst

Indien de klacht of de suggestie ter verbetering als terecht wordt beoordeeld, zal Dignus Arbo een verbeteractie formuleren om de klacht: te verhelpen, te voorkomen, of de suggestie te realiseren. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van uw klacht of suggestie.

6. Vragen of opmerkingen na de uitkomst?

Als u ontevreden bent met de wijze waarop uw klacht is behandeld, of u kunt zich niet vinden in de uitkomst dan kunt u zich wenden tot de directie van Dignus Arbo. U doet dit door een brief te sturen naar ons postadres ter attentie van de directie.

