



Klachtenprocedure Dignus

Document	:	Klachtenprocedure
Versienummer	:	2.0
Datum	:	18-03-2024

Inleiding

Natuurlijk hopen wij dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Uw feedback waarderen wij zeer. Mocht u een klacht hebben, dan leest u hieronder hoe u deze in kunt dienen bij ons en wat wij dan doen.

Procedure

De klachtenprocedure is als volgt.

1. Indienen klacht

Uw klacht of verbeterpunt ontvangen wij graag schriftelijk, ter attentie van onze afdeling Kwaliteit. Dit kan per post naar: Dignus Arbo, Muiderstraatweg 15B, 1111PS DIEMEN
Of per email naar: info@dignusarbo.nl

Geef in elk geval aan waar de klacht over gaat, welke medewerker vanuit Dignus volgens u hierbij betrokken is en ook hoe wij u kunnen bereiken (telefoonnummer, email). Geef het aan als u uw klacht sowieso telefonisch toe wilt lichten.

2. Ontvangstbevestiging

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, sturen wij u een bevestiging en laten wij u weten wie uw contactpersoon is.

3. Onderzoek

Uw klacht wordt onderzocht door uw contactpersoon en als deze ontvankelijk is, dan wordt deze besproken met de betreffende functionaris van Dignus. Eventueel nemen wij telefonisch of per email contact met u op, als wij bijvoorbeeld nog aanvullende vragen hebben of informatie van u nodig hebben.

4. Termijn

Wij streven ernaar om binnen twee weken na ontvangst op uw klacht te reageren. In sommige gevallen hebben wij meer tijd nodig voor ons onderzoek. Dit hoort u in die gevallen van ons.

5. Uitkomst

U krijgt van ons per post of email bericht zodra wij ons onderzoek afgerond hebben. En ook wat wij met de uitkomst hiervan gaan doen.

6. Vragen of opmerkingen na de uitkomst?

Als u nog vragen heeft naar aanleiding van de afhandeling van uw klacht, dan kunt u deze stellen aan de directie van Dignus Arbo. U doet dit door een brief te sturen naar ons postadres, ter attentie van de directie.