

Klachtenregeling – DutchCo

1. Doelstelling

DutchCo streeft naar hoogwaardige dienstverlening en een goede relatie met haar klanten. Deze klachtenregeling heeft als doel om op een transparante en zorgvuldige wijze om te gaan met klachten van klanten en andere belanghebbenden.

2. Definitie van een klacht

Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant of belanghebbende over de dienstverlening van DutchCo of het handelen of nalaten van een medewerker van DutchCo.

3. Indienen van een klacht

3.1. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van DutchCo via het e-mailadres: klachten@dutchco.nl.

3.2. De klacht dient ten minste de volgende informatie te bevatten:

- Naam en contactgegevens van de klager;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht, inclusief relevante data en betrokken personen;
- Eventuele bijlagen ter ondersteuning van de klacht.

4. Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van de ontvangst. Hierin wordt tevens de verdere procedure uiteengezet.

5. Behandeling van de klacht

5.1. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en kan, indien nodig, aanvullende informatie opvragen bij de klager of betrokken medewerkers.

5.2. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een gemotiveerde reactie op de klacht. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld, met vermelding van de reden voor de vertraging en de verwachte datum van reactie.

6. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie over de klacht wordt alleen gedeeld met degenen die direct betrokken zijn bij de behandeling ervan.

7. Registratie en analyse

DutchCo registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een periode van vijf jaar. Periodieke analyses van de klachten worden uitgevoerd om de dienstverlening te verbeteren.

8. Slotbepalingen

Deze klachtenregeling is beschikbaar op de website van DutchCo. DutchCo behoudt zich het recht voor om deze regeling te wijzigen.

