

## klachtenprocedure

Natuurlijk willen wij graag dat u tevreden bent , maar heeft u een klacht, dan kunt u die indienen bij de klankbordgroep van DIG050.

Dit kan uitsluitend via het online klachtenformulier.

Klachten die op een andere manier bij ons binnenkomen, worden niet in behandeling genomen.

U kunt alleen een klacht indienen, die te maken heeft met DIG050.

Omschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk, zodat wij voldoende informatie hebben om uw klacht in behandeling te kunnen nemen.

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, sturen wij u een ontvangstbevestiging.

De klankbordgroep neemt de klacht dan zo spoedig mogelijk in behandeling.

Wij bespreken uw klacht zonder de aanwezigheid van medewerkers van DIG050.

Wij kunnen echter nooit uitsluiten dat er bij de behandeling van uw klacht wel een medewerker bij betrokken moet worden.

Dit is onder meer afhankelijk van de klacht.

Wat mag u verwachten?

- Wij nemen uw klacht altijd serieus en streven altijd naar een goede oplossing
- Wilt u contact met ons over uw klacht dan kan dit uitsluitend per e-mail;

Mochten wij naar aanleiding van uw klacht bijvoorbeeld vragen hebben, of u op hoogte willen brengen van de status van uw klacht, dan zullen wij per e-mail contact met u opnemen.

- U mag natuurlijk een verzoek doen voor een gesprek met de klankbordgroep, bijvoorbeeld om uw klacht toe te lichten.

Wanneer ook wij van mening zijn dat een gesprek eventueel kan bijdragen goede oplossing, dan zullen wij u hiervoor uitnodigen.

- Wij streven er altijd naar om uw klacht, naar tevredenheid, binnen 4 weken af te handelen.
- Heeft u een klacht op bestuurlijk niveau, dan zullen wij deze altijd voorleggen aan het bestuur van DIG050. Het bestuur van DIG050 kan ons dan eventueel om advies vragen.

- Wij zijn onafhankelijk en u heeft recht op een eerlijke behandeling van uw klacht.

Hierbij zullen wij uw privacy waarborgen.

DIG050 behoudt zich ten alle tijde het recht voor om bovenstaande procedure, waar nodig te wijzigen