



Klachtenprotocol

DUPAG BV streeft naar een goede dienstverlening met een hoge kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn en er geen gepaste oplossing is geboden, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met dit klachtenprotocol willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze cliënten en klanten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

Wanneer kunt u een klacht indienen?

De medewerkers van DUPAG BV besteden de grootste zorg aan de contacten met hun klanten. Het blijft echter mensenwerk en soms kunnen er zaken optreden, die vanuit de beste bedoelingen, niet altijd als zodanig overkomen. Indien u niet tevreden bent over de werkwijze van één van onze medewerkers of er is een voor u belastend voorval gebeurd, dan kunt u een klacht indienen.

Hoe dient u een klacht in?

Wij verzoeken u om uw klacht schriftelijk te formuleren. U kunt daarvoor het bijgevoegde klachten formulier invullen en deze indienen bij administratie@dupag.nl.

Procedure en doorlooptijd

De procedure verloopt op basis van hoor en wederhoor, waarbij mevrouw J. Pol als tussenpersoon optreedt. Mevrouw J. Pol zal, vanuit haar bevindingen, zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 2 weken contact met u opnemen en uw klacht inventariseren. Tevens treedt zij in overleg met de betreffende DUPAG adviseur en stelt hem/haar op de hoogte van uw klacht. Mevrouw Pol inventariseert bij u en de klant de visie over de gebeurtenis en stelt vanuit beide perspectieven een mogelijke oorzaak vast. Vervolgens wordt u binnen 2 weken op de hoogte gebracht van de afhandeling. Er wordt gestreefd naar een doorlooptijd van de ontvangst van de klacht tot en met de afhandeling van maximaal 6 weken. Mocht blijken dat een klachtonderzoek c.q. afhandeling onverhoopt meer tijd nodig heeft dan de totale looptijd van 6 weken, wordt u vanzelfsprekend zo snel mogelijk en binnen dit gestelde termijn op de hoogte gebracht. U ontvangt schriftelijk bericht over de reden en een indicatie van het verwachte uitsluitsel.

Indien klachten aan het persoonlijke adres gericht zijn van de directie van DUPAG BV of het oordeel van een onafhankelijke derde wenselijk is, zal mevrouw J. Pol een onafhankelijke derde inschakelen en u daarvan op de hoogte brengen. Deze persoon is niet werkzaam bij DUPAG BV,

Het oordeel van deze beroepsinstantie is bindend. U kunt erop vertrouwen dat we met uiterste discretie en zorgvuldigheid uw klacht zullen behandelen en de afwikkeling zo snel mogelijk zullen laten verlopen.

De directie van DUPAG BV



Klachtenformulier DUPAG BV

Met dit formulier kunt u een klacht indienen over de werkwijze van DUPAG BV of over de manier waarop u behandeld bent door een van onze medewerkers.

U kunt het formulier ondertekend naar ons per post of per mail opsturen. Ons klachten reglement wordt op uw verzoek kosteloos aan u toegezonden.

DUPAG BV

.....

.....

administratie@dupag.nl o.v.v. 'klacht'

Naam: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoon: _____

Tegen wie richt zich de klacht:

Beschrijving van het gedrag of het voorval waartegen de klacht zich richt:

(U kunt eventueel een meer uitgebreide beschrijving bijvoegen)

Wanneer heeft het voorval zich voorgedaan?

Heeft u uw klacht eerder al telefonisch of mondeling doorgegeven?
Zo ja, aan wie en wanneer?

Overige opmerkingen:



(Indien van toepassing)

De volgende bijlagen zijn bijgevoegd:

Plaats:

Datum: -----

Handtekening:

In te vullen door DUPAG BV:

Datum ontvangst: -----

Verwerkt in klachten registratie d.d. -----

Voor afhandeling aangewezen: -----

Paraaf: -----