

## Klachten en Complimenten

Bij dpo2 gaan we actief om met klachten en complimenten. Beide uitingen zeggen veel over de door ons geleverde dienstverlening. We hebben deze klachten en complimenten regeling dan ook geborgd op directie niveau.

### Klachten

*In het kader van de opdrachten die dpo2 ten behoeve van haar opdrachtgevers uitvoert, waarbij persoonsgegevens van derden door de opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van het project aan dpo2 ter beschikking worden gesteld, houdt dpo2 zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten.*

- 1) Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van dpo2 dan wel door dpo2 ingehuurde derden in relatie tot de volledige dienstverlening van dpo2 kan worden ingediend via het webformulier <https://dpo2.nl/klacht-of-compliment/> of schriftelijk (per post / en/of mail) worden gericht aan de directie van dpo2, ter attentie van Theo van Neerven ([theo@dpo2.nl](mailto:theo@dpo2.nl)).

Een klacht kan ook mondeling worden ingediend bij de directie van dpo2, wederom aan Theo van Neerven (088 – 2014201), op basis waarvan de heer Van Neerven kan verzoeken om een schriftelijke weergave van de klacht ten behoeve van de verdere afhandeling.

- 2) De klager zal binnen een termijn van maximaal één werkweek na schriftelijke indiening van de klacht dan wel schriftelijke weergave van de klacht een bevestiging krijgen van de voor de klacht afhandeling verantwoordelijke Business Unit Director.

In geval de afhandeling van de klacht enkel op basis van mondelinge indiening plaatsvindt, dan zal de termijn van maximaal één werkweek niet gelden. Er zal dan door de verantwoordelijke BU Director contact worden opgenomen met de klager, met als doel een gesprek in te plannen om inzicht in de klacht te krijgen.

- 3) Bij een mondelinge en/of schriftelijk ingediende klacht zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe van *hoor- en wederhoor* worden toegepast. Het streven is om de hoor- en wederhoor gesprekken binnen 2 werkweken na bevestiging van de klacht door dpo2 in te plannen. Van deze gelegenheid wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.
- 4) Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van 3 werkweken na de hoor- en wederhoor procedure plaatsvinden.
- 5) De klager zal met betrekking tot de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld door de verantwoordelijke BU Director van de bevindingen van dpo2 en van de maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
- 6) Dpo2 zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen. De klachtenregistratie m.b.t. het specifieke project van de opdrachtgever kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld van die opdrachtgever.
- 7) De directie van dpo2 behoudt zich het recht voor om de afhandeling van klachten te delegeren aan een BU Director, die niet direct bij de gedragingen en/of uitlatingen die aanleiding tot de klacht zijn, is betrokken.

- 8) Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager binnen 4 werkweken na de ontvangstdatum van de klacht hiervan met redenen omkleed op de hoogte gebracht.
- 9) Het indienen van een klacht ontslaat – indien hier sprake van is - opdrachtgever niet van betaling van de facturen binnen de gestelde betalingstermijn.

### **Complimenten**

- 1) Een compliment is altijd fijn om te mogen ontvangen. Complimenten ten aanzien van medewerkers van dpo2 dan wel door dpo2 ingehuurd derden in relatie tot de volledige dienstverlening van dpo2 kunnen worden ingediend via <https://dpo2.nl/klacht-of-compliment/> of schriftelijk worden gericht aan de directie van dpo2, Theo van Neerven.
- 2) Degene die het compliment geeft zal binnen een termijn van maximaal één werkweek na indiening van het compliment een bevestiging van ontvangst krijgen vanuit de verantwoordelijke BU Director. In deze bevestiging zal natuurlijk hartelijk worden bedankt voor het compliment.
- 3) Tevens zal in de bevestiging bij punt 2 genoemd worden gevraagd of het akkoord is dat het compliment wordt gedeeld via Social Media en middels de interne nieuwsbrief Whats-Up. Bij akkoord zal de verantwoordelijke BU Director aan de medewerker Marketing & Communicatie vragen deze communicatie uiting op te stellen.

