

Procedure voor afhandeling Klachten en Complimenten

Door de komst van de nieuwe website van dpo2 is er de mogelijkheid gekomen om klachten of complimenten achter te laten. Dit kan middels de volgende link: <https://dpo2.nl/klacht-of-compliment/>

Dpo2 heeft een procedure ontwikkeld rondom de afhandeling van klachten en complimenten, zodat hier eenduidig en professioneel mee om kan worden gegaan.

Deze procedure is van kracht vanaf 1 december 2017 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.

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 <https://dpo2.nl/klacht-of-compliment/> of schriftelijk worden gericht aan de directie van dpo2, Erik Bartholomeus.

Een klacht kan ook mondeling worden ingediend bij de directie van dpo2 (wederom de heer Erik Bartholomeus), op basis waarvan de heer Bartholomeus 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 vanuit de door de Business Unit manager aangewezen regisseur.
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 regisseur 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 regisseur 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 zichzelf bij de afhandeling van klachten te vervangen door een Business Unit manager, 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.

Complimenten

1. Een compliment is altijd fijn om te mogen ontvangen. Complimenten ten aanzien van medewerkers van dpo2 dan wel door dpo2 ingehuurde 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, Erik Bartholomeus.
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 regisseur. 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 regisseur aan Willemien van Helmond vragen dit communicatiestuk op te pakken.