

Klachten- en complimentenprocedure dpo2

Klachtenprocedure dpo2

Dpo2 streeft ernaar haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te begeleiden. Daarnaast vindt dpo2 het belangrijk dat, indien u als klant of als medewerker niet tevreden bent, u dit op een eenvoudige wijze kenbaar moet kunnen maken. Hiermee kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren en u nog beter van dienst zijn. Om er voor te zorgen dat op een eenduidige en professionele manier wordt omgegaan met klachten, is deze klachtenprocedure ontwikkeld.

In het kader van de opdrachten die dpo2 ten behoeve van haar opdrachtgevers uitvoert, 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 zowel mondeling als schriftelijk kenbaar gemaakt worden.
2. Het geniet onze voorkeur dat u uw klacht eerst bespreekt met degene die aanleiding heeft gegeven tot uw klacht. Een persoonlijk gesprek kan een hoop oplossen. Vaak is de desbetreffende zorgverlener zich niet bewust van uw onvrede en waardeert het wanneer u dit direct kenbaar maakt. U kunt uw verzoek hiertoe kenbaar maken bij uw regisseur of contactpersoon. Hij of zij zal een gesprek regelen.
3. Mocht een persoonlijk gesprek niet tot de door u gewenste oplossing leiden, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen via het klachtenformulier op onze website: <https://dpo2.nl/klacht-of-compliment/>. Ook kunt een e-mail sturen naar <mailto:ssc@dpo2.nl>. In deze mail vermeldt u naam, adres, datum en aard van de gedraging waarop de klacht gericht is.
4. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht en de naam van de contactpersoon die uw klacht in behandeling heeft genomen.
5. De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke klachtbehandelaar waarbij het principe van hoor- en wederhoor wordt toegepast. De klachtbehandelaar zal voor een toelichting contact met u opnemen. Daarnaast wordt binnen dpo2 gesproken met de persoon/personen die bij de klacht betrokken zijn.
6. Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van 3 werkweken (na bevestiging ontvangst klacht) plaatsvinden. U wordt schriftelijk door de klachtbehandelaar geïnformeerd over de bevindingen van dpo2 en de maatregelen die naar aanleiding van deze bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden. Mocht de klacht niet in behandeling genomen worden, dan wordt u hierover ook binnen een termijn van 3 werkweken beargumenteerd op de hoogte gebracht.
7. Het kan zijn dat u het niet eens bent met de voorgestelde afhandeling. Dan kunt u binnen 4 weken schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van dpo2. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. U ontvangt binnen 4 weken na dit gesprek een

schriftelijk bericht van de directie over de uitspraak.

8. Dpo2 zal de ingediende klacht registreren in een geanonimiseerd overzicht. In dit overzicht staat de aard van de klacht, de ondernomen actie(s) en het resultaat. Deze registratie wordt jaarlijks besproken in het directieoverleg van dpo2. De klachtenregistratie m.b.t. het specifieke project van de opdrachtgever kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld van die opdrachtgever.

Complimentenprocedure dpo2

Een compliment is altijd fijn om te mogen ontvangen. Complimenten in relatie tot de volledige dienstverlening van dpo2, ten aanzien van medewerkers van dpo2 dan wel door dpo2 ingehuurde derden, kunnen worden doorgegeven via <https://dpo2.nl/klacht-of-compliment/>. Ook kunt u een e-mail sturen naar ssc@dpo2.nl.

U ontvangt maximaal één werkweek na indiening van het compliment een reactie vanuit de verantwoordelijke regisseur. In deze reactie zal ook worden gevraagd of het akkoord is dat wij het compliment zowel intern als via Social Media delen.

Eindhoven, 14 november 2025