

Klachtenregeling

Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. D-Tac streeft naar een hoogwaardige dienstverlening. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over een product of dienst, dan willen wij dat graag van u horen! Wij zoeken dan samen met u naar een goede oplossing.

Wat verstaan wij onder een klacht?

Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet op de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de dienstverlener".

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht per brief of mail aan ons toezenden. Om uw klacht goed te kunnen behandelen, hebben wij een aantal gegevens van u nodig. Vermeld deze informatie in uw mail of brief.

- uw naam, adres en het telefoonnummer waarop u bereikbaar bent;
- een heldere omschrijving van uw klacht;
- de door u gewenste oplossing;
- eventuele bijlagen om uw klacht te onderbouwen.

U kunt uw klacht sturen aan;

info@dtac.nl t.a.v. Dhr. M.C Dijkgraaf

Of aan

D-tac focus op gedrag & veiligheid
T.a.v. Dhr. M.C Dijkgraaf
Postbus 23
2450 AA Leimuiden

Wat doen wij met uw klacht?

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, sturen wij u een ontvangstbevestiging. Wij streven ernaar om eerst telefonisch contact met u op te nemen over de inhoud en de afhandeling van de klacht. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw schriftelijke klacht sturen wij u een inhoudelijke reactie. We zullen vervolgens een voorstel doen om de klacht alsnog naar tevredenheid op te lossen. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Geschilbeslechting.

Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot onze geschillencommissie. De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend

U kunt uw klacht dan sturen aan;

Administratiekantoor Hulsker
Waaier 30 Leimuiden
T.A.V : Dhr. E. Hulsker
e.hulsker@hulskergroep.nl