

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGLEMENT

Inleiding

Dion Groep B.V. en haar dochterondernemingen (hierna: Dion) streeft erna de kwaliteit van haar dienstverlening constant te kunnen blijven verbeteren, daarom moeten we leren van onze fouten. Opdrachtgevers en haar belanghebbenden kunnen hun ontevredenheid op verschillende manieren bij Dion aangeven. Voor alle betrokkenen verdient het de voorkeur om direct te reageren op dergelijke signalen en met aanvaardbare oplossingen te komen. Als dit niet lukt kan de "klager" schriftelijk zijn onvrede kenbaar maken bij Dion.

Doel

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten en geschillen, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Definitie

Een klacht is een schriftelijke melding door een opdrachtgever of haar belanghebbende over ontevredenheid waarbij de klager zich op het standpunt stelt dat hij op incorrecte wijze door Dion behandeld is.

Een geschil is een schriftelijke melding door een opdrachtgever of haar belanghebbende over ontevredenheid waarbij de klager zich op het standpunt stelt dat hij door Dion in zijn rechten is of zal worden geschaad.

Procedure

Klachten en geschillen kunnen alleen worden ingediend middels een brief, een e-mail, het klachtenformulier of middels het klachtenformulier op de website van Dion. Het klachtenformulier is op te vragen bij Dion. Alleen schriftelijk binnengekomen klachten en geschillen worden in behandeling genomen en volgens de klachtenprocedure behandeld. De klacht of het geschil zal uiterlijk binnen 6 weken afgehandeld worden.

Uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst zal de klacht of het geschil schriftelijk, door de klachtencoördinator van Dion bevestigd worden. In deze bevestiging wordt de datum van de klacht of het geschil, een korte omschrijving van de klacht of het geschil, het verloop van de procedure en de naam van de persoon die de klacht of het geschil in behandeling neemt, vermeld.

De klacht of het geschil zal in behandeling worden genomen door de verantwoordelijke uitvoerende functionaris bij Dion. Indien de klacht of het geschil betrekking heeft op deze functionaris bij Dion, zal zijn/haar verantwoordelijke manager van Dion bij de behandeling van de klacht of het geschil betrokken worden dan wel zal deze manager de behandeling van de klacht of het geschil overnemen. Tijdens de behandeling van de klacht of het geschil kan de klager zich te allen tijde laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. De klager moet door Dion in staat worden gesteld de klacht of het geschil mondeling toe te lichten en de klager krijgt de gelegenheid alle stukken die betrekking hebben op de zaak in te zien.

Alle beslissingen over de ingediende klacht of het geschil zullen schriftelijk worden gecommuniceerd binnen 4 weken na verzending van de ontvangstbevestiging door Dion. Indien de klager zich niet kan vinden in de beslissing van Dion zal Dion de klager doorverwijzen naar andere

© Dion Groep B.V.	Proceseigenaar: Security Officer	Pagina 1 van 2
Klachten- en geschillenreglement		Datum: 27-11-2017

instanties. De klager ontvangt van Dion dan adressen van instanties die de klacht of het geschil andermaal kunnen beoordelen.

Rapportage

Alle binnengekomen klachten of geschillen worden geregistreerd in de klachtendatabase van Dion. De klachten en geschillen worden besproken in het werkoverleg van Dion. De klachten en geschillen worden tevens elk kwartaal besproken in het directieoverleg van Dion.

Alle klachten en geschillen met de voorgestelde oplossingen worden geregistreerd en vergeleken met klachten en geschillen uit voorgaande kwartalen en voorgaande jaren. Aan de hand van het totaalbeeld kunnen conclusies getrokken worden. Vanuit de conclusie worden, voor zover nodig, verbeteracties ontwikkeld. Gegevens over het aantal klachten en geschillen, de afhandeling ervan alsmede de conclusies en verbeteracties worden jaarlijks, onder de verantwoordelijkheid van de Compliance Officer van Dion, vastgelegd in een evaluatierapport. Dit evaluatierapport wordt jaarlijks in februari ter beschikking gesteld aan de directie van Dion.

Inwerkingtreding

Dit reglement is door de directie van Dion op 27 november 2017 vastgesteld en treedt in werking met ingang van 1 januari 2018. Dit reglement vervangt alle vorige reglementen.