

# Klachtregistratieformulier



# **Klachtenprotocol – Dutch Power Security**

## **Toepassingsgebied**

Dit protocol beschrijft de wijze waarop Dutch Power Security omgaat met klachten van betrokkenen.

## **Doel van het klachtenprotocol**

Het klachtenprotocol heeft als doel:

- a. Het wegnemen van negatieve emoties bij betrokkenen.
- b. Het gestructureerd te woord staan, behandelen en afhandelen van klachten.
- c. Het voortdurend verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

## **Begrippen en definities**

a. Klacht:

Een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid gericht aan Dutch Power Security en/of haar partners, met betrekking tot het handelen van Dutch Power Security naar een opdrachtgever.

b. Klager:

Een persoon die een klacht indient of ontevredenheid uit over Dutch Power Security en/of haar partners.

## **Indiening van klachten**

Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van Dutch Power Security die de gedraging verricht heeft.

## **Manieren van indiening:**

Via de website

Per e-mail

Per brief

Telefonisch (mondeling)

Indien nodig neemt Dutch Power Security telefonisch contact op met de klager om nadere toelichting te verkrijgen. Dit helpt ons de klacht beter te begrijpen en correct te verwerken.

## **Afhandeling van klachten**

Dutch Power Security streeft ernaar om binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht te versturen.

Schriftelijke klachten worden waar mogelijk binnen 2 werkdagen inhoudelijk beantwoord.

Mondelinge klachten worden zo snel mogelijk, bij voorkeur direct, behandeld en – indien mogelijk – samen met de klager opgelost.

Bij een mondelinge klacht vult Dutch Power Security een klachtenformulier in, met instemming van de klager.

De afhandelingstermijn bedraagt maximaal zes weken, volgens de wettelijke termijn.

## **Uitsluitingen**

Dutch Power Security behandelt een klacht niet als:

De klacht geen afzender bevat.

De klacht geen naam vermeldt.

De klacht geen duidelijke omschrijving bevat.

Er geen enkele vorm van contact heeft plaatsgevonden tussen de klager en Dutch Power Security.

## Klachtregistratieformulier – Dutch Power Security

Gelieve dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld en volgens ons klachtenprotocol opgevolgd.

Persoonlijke gegevens van de klager: \_\_\_\_\_

Datum van de klacht/ het incident: \_\_\_\_\_

Voor- en achternaam: \_\_\_\_\_

Adres en huisnummer: \_\_\_\_\_

Postcode en woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

De klacht heeft betrekking op (meerdere keuzes mogelijk):

- Kennis/ deskundigheid
- Inhoud van de dienstverlening
- Benadering/ houding van medewerker(s)
- Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

Omschrijving van de klacht:

*(Geef een duidelijke en feitelijke beschrijving van de klacht, inclusief relevante data, personen en/of locaties.)*

---

---

---

---

---

Voorgestelde oplossing door de klager:

*(Wat zou volgens u een passende oplossing zijn voor de situatie?)*

---

---

---

---

---

## Verzending

U kunt het volledig ingevulde klachtregistratieformulier toezenden aan:

 E-mail: [info@dutchpowersecurity.nl](mailto:info@dutchpowersecurity.nl)

 Postadres: Dutch Power Security – t.a.v. Directie  
Lange Leidsedwarsstraat 102a  
1017 NM AMSTERDAM