

Procesbeschrijving klachten en bezwaren voor belanghebbenden

Het proces van het reageren en adresseren van klachten en bezwaren is een integraal onderdeel van onze relatie met klanten en stakeholders en ons streven naar klanttevredenheid.

Het beleid van Dominus schrijft voor, dat klachten en bezwaren binnen een redelijke termijn en zo transparant mogelijk worden behandeld. Hierbij worden de principes van vertrouwelijkheid en onpartijdigheid in acht genomen. Op klachten en bezwaren volgen vanuit Dominus nooit discriminatoire acties.

Dit document is van toepassing op iedere klacht die wordt geuit door een klant, een potentiële klant of ieder andere stakeholder die mogelijk zorgen heeft, of ontevreden is over de kwaliteit en de service van Dominus.

Dit document is tevens van toepassing in geval van een bezwaar tegen een beslissing die door Dominus is genomen tijdens het proces van inspecties.

Klachten over Dominus

Klachten dienen te worden gericht aan Dominus voor onderzoek en actie. U ontvangt een ontvangstbevestiging, een review van de klacht zal worden gestart en een reactie zal worden opgesteld door een persoon die niet betrokken is bij het ontstaan van de klacht.

Bezwaren tegen beslissingen van Dominus die gemaakt zijn gedurende het inspectieproces

Opdrachtgevers van Dominus kunnen een verzoek tot heroverweging van een inspectiebesluit (goed- of afkeur) in de vorm van een bezwaar indienen. Bezwaren dienen te worden gericht aan Dominus voor onderzoek en actie. U ontvangt een ontvangstbevestiging, een review van het bezwaar zal worden gestart en een reactie zal worden opgesteld door een persoon die niet betrokken is bij het ontstaan van het bezwaar.

Hoe kunt u een klacht of bezwaar indienen?

U kunt een klacht of bezwaar indienen door direct contact op te nemen met Dominus om uw klacht of bezwaar direct in te dienen.

Klachten- en bezwarenprocedure

1. Stuur uw klacht of bezwaar aan Dominus. Om het proces te vergemakkelijken stuurt u a.u.b. uw klacht of bezwaar voorzien van objectief bewijs voor zover mogelijk en heldere beschrijvingen van de locaties, data en de betrokken personen.
2. Dominus zal de ontvangst van uw klacht of bezwaar schriftelijk bevestigen, normaliter binnen één werkdag na ontvangst.
3. De klacht of het bezwaar wordt onderzocht door een medewerker van Dominus, die zelf niet betrokken is geweest bij het ontstaan van de klacht of het bezwaar.
4. De resultaten van het onderzoek zullen aan de klager of appellant kenbaar worden gemaakt.