

24 uur per dag, 7 dagen per week is DJI in bedrijf. Een goede dienstverlening vinden wij belangrijk en besteden daar veel aandacht aan. Maar ons werk kan altijd beter. Het kan dan ook voorkomen dat het gedrag vanuit de organisatie of dat van één van onze medewerkers niet is zoals u wenst. DJI staat open voor suggesties en opmerkingen van uw kant. Uitleg van een DJI-medewerker of een goed gesprek kunnen daarbij helpen. In het geval dit niet baat, kunt u besluiten uw klacht over de manier waarop u bent behandeld officieel kenbaar te maken.

In deze folder staat beschreven

- Waar u over kunt klagen
- Hoe u klachten over DJI kenbaar maakt
- Wat er met de klacht gebeurt en
- Welke verdere stap u kunt nemen als u ontevreden bent over de behandeling of oplossing van de klacht.

Waar kunt u over klagen

U kunt klagen over hoe DJI zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. U kunt niet klagen over de behandeling van een gedetineerde. Gedetineerden hebben een zelfstandige klachtenprocedure.

Een klacht indienen

Een klacht dient u bij voorkeur in met het behulp van het digitale klachtenformulier. Dit formulier vindt u op de website van DJI, www.dji.nl. Om het formulier snel te vinden voert u in het zoekvenster aan de rechterbovenkant het woord 'klachtenloket' in. Vervolgens opent u de webpagina 'U heeft een klacht over DJI'. In het midden van de pagina onder het kopje 'Digitale klachtenformulier' vindt u het klachtenformulier zelf.

U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen. Klachten per brief kunnen verstuurd worden naar Klachtenloket DJI Postbus 90829 2509 LV Den Haag. Telefoon (08807) 54322 (maandag t/m vrijdag 08.00 en 17.00 uur). Vergeet niet de brief te ondertekenen en te voorzien van uw contactgegevens.

Dit gebeurt er met een klacht

- Het klachtenloket registreert uw klacht en zorgt dat u een bevestiging van uw klacht krijgt. Het klachtenloket stuurt uw klacht ter afhandeling door naar degene die op uw klacht moet beslissen.
- U krijgt van de directeur van het dienstonderdeel waarover u klaagt een inhoudelijke reactie op uw klacht. Deze reactie komt in beginsel binnen zes weken. Vaak wordt voor de beslissing contact met u opgenomen om over uw klacht te praten. Daarom is het van belang dat uw contactgegevens is de klacht worden vermeld.

Ontevreden over behandeling of oplossing van de klacht

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot de Nationale ombudsman (www.nationaleombudsman.nl).

De Nationale ombudsman is ook gratis bereikbaar op 0800-33 55 555.