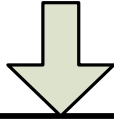


Hoe verloopt de afhandeling van uw klacht?

U heeft een klacht over DJI of over DJI-personeel. De wet¹ biedt u de gelegenheid om daarover een officiële klacht in te dienen. Dit schema laat zien wat er vervolgens met uw klacht gebeurt, wat DJI moet doen en waarop u mag rekenen.

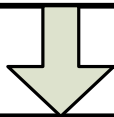
Klacht

U heeft een klacht over DJI of over DJI-personeel ingediend.



Registratie door het Klachtenloket DJI

Uw klacht wordt officieel geregistreerd door het Klachtenloket DJI. Mochten er onduidelijkheden in uw klacht zitten, of gegevens ontbreken, dan neemt DJI contact met u op. U krijgt in ieder geval binnen twee weken een ontvangstbevestiging.



Klacht in behandeling?

De instelling of dienst waarop uw klacht betrekking heeft, stelt vast of er wettelijke gronden zijn om uw klacht wel of niet in behandeling te nemen.

Nee

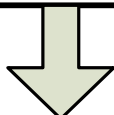
Klacht wordt niet in behandeling genomen

De instelling of dienst waarop uw klacht betrekking heeft, heeft redenen om uw klacht niet in behandeling te nemen. U ontvangt daarvan een gemotiveerde afwijzing per brief, binnen vier weken.

Ja

Klacht wordt in behandeling genomen

De instelling of dienst waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt uw klacht. Mogelijk worden u, en degene op wie uw klacht betrekking heeft, uitgenodigd om te verschijnen op een hoorzitting.



Reactie:

De instelling of dienst waarop uw klacht betrekking heeft, stuurt u binnen zes weken schriftelijk een gemotiveerde beslissing. Ook degene over wiens gedrag u geklaagd heeft, ontvangt een afschrift van deze brief.

Uitzonderingen

In bijzondere gevallen kan de reactietermijn van zes weken met nog eens vier weken worden verlengd. In dat geval wordt u daar tijdig schriftelijk van op de hoogte gesteld.

Ontevreden?

Als u het er niet mee eens bent dat uw klacht niet in behandeling is genomen, of als niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door DJI, of oneens bent met de uitspraak, dan kunt u daarover een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman op www.nationaleombudsman.nl

¹ Algemene Wet Bestuursrecht (Awb), hoofdstuk 9.