



Duchatteau richting ander werk  
Bornsestraat 98  
7607 KT Almelo  
0546-458 288  
[info@duchatteau.com](mailto:info@duchatteau.com)

Geregistreerd bij de Kamer van Koophandel te Enschede onder nummer 08144743  
Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden gedeponneerd.

Duchatteau richting ander werk, rechtsgeldig vertegenwoordigd door eigenaar Lies ter Stal, verklaart met betrekking tot haar dienstverlening, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

**Definitie:**

Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening.

De klacht kan betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Duchatteau richting ander werk, dan wel een door Duchatteau richting ander werk ingeschakelde derde.

Een klacht moet schriftelijk bij Duchatteau richting ander werk worden ingediend.  
Een klacht moet worden ondertekend en bevat tenminste:

- Naam en adres van de melder
- Datum van de melding
- Omschrijving van de klacht: uitlatingen, gedragingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt

De indiener van de klacht krijgt binnen twee weken schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

Een klacht moet binnen zes weken na de ontvangstdatum zijn afgehandeld.

Indien deze termijn onvoldoende is om de klacht af te handelen, kan een

gemotiveerd schriftelijk verzoek ingediend worden voor verlenging van deze termijn.

De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

Zowel de indiener van de klacht, als diegene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.  
In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt.  
De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden getroffen.

Indien partijen er onderling niet uitkomen, kan een **onafhankelijke geregistreeerde mediator** worden ingezet. Gegevens van dit bureau zijn opvraagbaar.  
Duchatteau richting ander werk draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Laatst bijgewerkt op 01-07-2015

Lies ter Stal

Eigenaar Duchatteau richting ander werk