

Klachtenregeling bij Damage Care Europe

We doen er bij Damage Care alles aan om dagelijks goede kwaliteit reparaties aan te bieden. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij vinden het belangrijk dat je dan bij ons terecht kunt. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. Jouw opmerkingen helpen ons om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

[Voortraject → rechtstreeks](#)

Wanneer je als klant ergens ontevreden over bent, vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een receptiemedewerker/ster of een schadespecialist bij u thuis zijn, maar ook een medewerker aan de telefoon die u aanspreekt.

Door je zorg of ongenoegen rechtstreeks te bespreken, creëer je de mogelijkheid om snel tot een oplossing te komen. Wij waarderen deze directe communicatie en verzekeren je dat we jouw feedback zorgvuldig en discreet behandelen.

[Interne klachtenregeling](#)

Komen jullie er samen niet uit of ben je ontevreden over de uitkomst? Dan kun je een formele klacht bij ons indienen. Je dient een klacht in door het klachtenformulier op de website in te vullen. We nemen klachten altijd serieus en nemen zo snel mogelijk contact met je op. We onderzoeken je klacht zorgvuldig en doen ons uiterste best om deze naar tevredenheid op te lossen. Je kunt bij Damage Care een klacht indienen over: • een gedraging van een medewerker of van iemand die in opdracht van Damage Care werkt.

Je kan een formele klacht alleen digitaal bij ons indienen, via het klachtenformulier op de website. Dit is noodzakelijk om je klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij jouw klacht goed registreren, naar een oplossing zoeken en onze kwaliteit verbeteren. Wacht niet te lang met het indienen van je klacht. Hoe eerder je je klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we een termijn van vier weken als redelijk om je klacht in te dienen na het voorval.

In je klacht moeten de volgende gegevens staan:

- De datum waarop je de klacht indient
 - De datum waarop de klacht heeft plaatsgevonden of is ontstaan
 - Je naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer
 - De naam van de medewerker, als je klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
 - Een omschrijving van de klacht
 - De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van je klacht schriftelijk
- Hij / Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Hoe verder met uw klacht

Damage Care zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht.

De wijze waarop dit gebeurt, is afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht.

Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het voeren van gesprekken met de betrokkenen (hoor en wederhoor).

- De klachtenfunctionaris houdt je op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, brengt de klachtenfunctionaris je hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen **6 weken** afgehandeld.

- Je ontvangt van Damage Care een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht.

Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

1e Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is

2e De reden waarom Damage Care tot dit oordeel is gekomen

3e Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Damage Care neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

- Wij nemen formele klachten die schriftelijk bij ons zijn binnengekomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van Stakeholders en personeel.