

Klachtenprocedure

🕒 Datum aangemaakt	@25 november 2025 08:49
⚙️ Status	Live versie
# Versie	2
☰ Tags	

Klachtenprocedure

Wij vinden het heel belangrijk dat onze klanten tevreden zijn. Als je toch niet helemaal tevreden bent, doen we er alles aan om je klacht snel en goed op te lossen. In deze klachtenprocedure lees je hoe wij dit doen:

1. Klanten melden

Als je een klacht hebt, kun je die op verschillende manieren bij ons melden:

- Per e-mail via **info@domogo.nl**
- Per post naar:
Domogo B.V.
Savannahweg 64-66
3542 AW Utrecht

Vermeld in je klacht altijd:

- Jouw naam en adresgegevens
- Jouw order- of klantnummer (indien van toepassing)
- Een duidelijke omschrijving van jouw klacht.
- Wat je van ons verwacht.

2. Bevestiging van ontvangst

Je ontvangt binnen **2 werkdagen** een bevestiging dat we jouw klacht hebben ontvangen. In die bevestiging staat:

- De naam van de medewerker die jouw klacht behandelt
- De verwachte termijn waarop je een inhoudelijke reactie krijgt

3. Behandeling van de klacht

- We streven ernaar om je klacht **binnen 1 week** inhoudelijk te behandelen.
- Als de afhandeling meer tijd vraagt, houden we je daarvan op de hoogte en laten we weten wanneer je wél antwoord kunt verwachten.
- Jouw klacht wordt altijd beoordeeld door iemand die niet betrokken was bij de oorzaak van de klacht.

4. Oplossing en terugkoppeling

Je ontvangt van ons een duidelijk en gemotiveerd antwoord. Als we jouw klacht kunnen oplossen, geven we aan op welke manier en binnen welk termijn dat gebeurt.

5. Niet eens met de uitkomst?

Ben je het niet eens met ons voorstel of de afhandeling? Dan kun je jouw klacht **escaleren naar onze directie** via **directie@domogo.nl**. Je ontvangt binnen **1 werkdagen** een reactie.

6. Geschillen

Als we er samen niet uitkomen, dan kun je je wenden tot een onafhankelijke geschillencommissie of de bevoegde rechter. Uiteraard hopen we dat dit niet nodig is.

Toelichting

Deze procedure is bedoeld om klachten op een zorgvuldige, transparante en klantvriendelijke manier af te handelen. We gebruiken klachten ook als leermoment om onze dienstverlening blijvend te verbeteren.