



Klachtenregeling

Grievance mechanism

Datum: 03/11/2025

Mountain Digital

Klachtenregeling

(Grievance Mechanism)

Versie november 2025

Waarom deze regeling?

Bij Mountain iT vinden we het belangrijk dat iedere stakeholder – dat wil zeggen: iedereen die direct of indirect bij onze organisatie betrokken is – zich vrij voelt om zorgen of klachten te delen. Dit kunnen bijvoorbeeld medewerkers, klanten, leveranciers, partners of omwonenden zijn. Feedback helpt ons om te verbeteren én mogelijke misstanden tijdig te signaleren.

Wat kan je melden?

Je mag bij ons terecht met alles waar je je zorgen over maakt of waar je niet tevreden over bent. Dat kan iets praktisch zijn – zoals problemen met je website, een onderhoudspakket of onze klantenservice – maar ook andere zaken die met Mountain iT als organisatie te maken hebben.

Bijvoorbeeld:

- Je voelt je niet eerlijk of respectvol behandeld
- Je ziet gedrag dat niet klopt, zoals onzorgvuldigheid of een gebrek aan professionaliteit
- Je maakt je zorgen over hoe wij omgaan met mensen of het milieu
- Je merkt dat de samenwerking met ons voor jou of je omgeving negatieve gevolgen heeft
- Of je loopt ergens tegenaan en weet niet goed waar je ermee naartoe moet

Twijfel je of je iets mag melden? Meld het dan toch. We luisteren altijd en nemen je melding serieus.

Hoe dien je een klacht in?

Je kunt een klacht indienen via e-mail:

✉ info@mountain-it.nl

Vermeld in je bericht:

- In de onderwerpregel “Klacht: [onderwerp klacht hier]”
- Een korte omschrijving van je klacht
- Wanneer dit heeft plaatsgevonden
- Eventuele betrokken personen of afdelingen

Wat gebeurt er daarna?

1. We bevestigen je melding binnen 2 werkdagen.
2. Elke melding wordt beoordeeld om te bepalen of deze onder onze klachtenregeling valt. Als dat niet het geval is, ontvang je binnen 3 werkdagen een toelichting waarom je melding niet als officiële klacht wordt behandeld. Zie hieronder in welke gevallen dat kan gebeuren. Natuurlijk kun je alsnog aanvullende informatie aanleveren of de melding opnieuw indienen.
3. Binnen 3 werkdagen ontvang je een inhoudelijke reactie of een update over de afhandeling.
4. Als we aanvullende informatie nodig hebben, nemen we contact met je op.
5. Je ontvangt altijd een terugkoppeling over de uitkomst.

Onze Vertrouwenspersoon Integriteit coördineert de behandeling en schakelt interne of externe specialisten in waar nodig.

Wat valt niet onder deze regeling?

Niet elke melding is automatisch een klacht. Sommige signalen horen thuis bij onze klantenservice of spoedlijn. Denk bijvoorbeeld aan:

- Een bug of fout op je website
- Een wijzigings- of optimalisatieverzoek

- Spoedgevallen zoals een storing of downtime

Oplossing en opvolging

- Als de klacht gegrond blijkt, nemen we binnen 10 werkdagen passende maatregelen.
- De betrokken partij(en) worden geïnformeerd en er wordt, indien mogelijk, gezamenlijk naar een oplossing gewerkt.
- We zorgen voor duidelijke communicatie over het resultaat en eventuele vervolgstappen.

Vertrouwelijkheid en bescherming

Alle meldingen worden vertrouwelijk behandeld. We zorgen ervoor dat melders geen negatieve gevolgen ondervinden van het indienen van een klacht. Anoniem melden is mogelijk, al helpt het als we contact kunnen opnemen voor verduidelijking.

Grievance Mechanism

English version November 2025

Purpose

At Mountain iT, we believe it's important that every stakeholder – meaning anyone directly or indirectly connected to our organization – feels safe to raise concerns or submit complaints. This includes employees, clients, suppliers, partners, or members of the local community. Feedback helps us improve and identify problems early.

What can you report?

You're welcome to reach out about anything you're worried about or unhappy with. That could be something practical – like issues with your website, maintenance package, or our customer service – but also anything broader related to Mountain iT as an organization.

For example:

- You feel you haven't been treated fairly or respectfully
- You notice behaviour that doesn't feel right, like carelessness or a lack of professionalism
- You're concerned about how we treat people or the environment
- You notice that working with us is having a negative impact on you or those around you
- Or you're running into something and aren't sure who to turn to

Not sure if it's something you can report? Please do so anyway. We'll always listen and take your concern seriously.

How to submit a complaint

You can submit a complaint by email:

 info@mountain-it.nl

Please include the following in your message:

- Subject line: "Complaint: [subject of complaint here]"

- A brief description of your complaint
- When it occurred
- Any people or departments involved

What happens next?

1. We'll confirm receipt of your complaint within 2 working days.
2. Every submission is assessed to determine whether it falls within the scope of our grievance policy.
If your message is not considered a formal grievance, you'll receive an explanation within 3 working days. (See below for examples of what is not covered.) You are always welcome to provide additional details or resubmit your report.
3. Within 3 working days, you'll get a substantive response or an update on the handling of your complaint.
4. If we need additional information, we'll get in touch.
5. You'll always receive feedback on the outcome.

Our complaints officer coordinates the process and involves internal or external experts where needed.

What is not covered by this process?

Not every report is considered a formal complaint. Some types of feedback are better handled by our support team or through our emergency contact channels. For example:

- A bug or technical issue on your website
- A request for changes or optimizations
- Urgent matters like an outage or downtime

We're happy to help with these kinds of reports – but they are not treated as grievances under this policy.

Resolution and follow-up

- If the complaint is valid, appropriate action will be taken within 10 working days.

- Involved parties will be informed, and if possible, we'll work together toward a resolution.
- Clear communication will follow about the outcome and any next steps.

Confidentiality and protection

All complaints are handled with strict confidentiality. We ensure that no one suffers any negative consequences from raising a concern. Anonymous reporting is possible, although follow-up is easier if we can contact you.