

Klachtenprocedure

Is er onverhoopt iets verkeerd gegaan?

We streven ernaar onze diensten zo mensgericht, bevlogen en kwalitatief goed uit te voeren. Mocht dit niet naar wens verlopen, horen wij dit graag. Wij zoeken graag samen naar een oplossing.

Heb je een klacht over onze dienstverlening of onze werkwijze en/of het gebruik van jouw persoonsgegevens? Hieronder staan beide opties uitgelicht.

Klacht over onze werkwijze

Maak uw klacht kenbaar via één van de onderstaande kanalen. Binnen 3 werkdagen nadat wij uw klacht hebben ontvangen, sturen wij een schriftelijke ontvangstbevestiging. Er wordt binnen 7 werkdagen contact met je opgenomen om de klacht telefonisch te bespreken of je uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Na afloop ontvang je altijd een schriftelijke bevestiging van de besproken klacht en gemaakte afspraken. We streven ernaar je klacht binnen 30 werkdagen af te handelen.

Klacht indienen

Schriftelijk

U kunt uw klacht schriftelijk adresseren aan Nolost B.V. Herculesplein 207, 3584 AA Utrecht t.a.v. de kwaliteitsmanager.

Via de email

U kunt uw klacht e-mailen naar kwaliteit@nolost.nl

Klacht persoonsgegevens

Indien je een klacht hebt over het gebruik van je Persoonsgegevens door Nolost. Bijvoorbeeld omdat je vindt dat Nolost niet zorgvuldig omgaat met je Persoonsgegevens, of omdat je inzage of rectificatie hebt gevraagd van je Persoonsgegevens, maar je niet tevreden bent met onze reactie. Stuur dan je klacht naar kwaliteit@nolost.nl.

Bij een klacht met betrekking tot persoonsgegevens geldt het volgende verloop:

- Klachten m.b.t. persoonsgegevens worden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen één maand afgehandeld;

-Nolost is bij een (privacygerelateerde) klacht verplicht om de Functionaris Gegevensbescherming (FG) om advies te vragen;

-Indien de klacht niet naar tevredenheid van Betrokkene kan worden opgelost door Nolost, dan kan Betrokkene een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;

-Betrokkene heeft ook de mogelijkheid om zijn of haar verzoek bij de rechter af te dwingen.

-Je kan je klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.