

## Klachtenprocedure (februari 2024)

Digidentity doet haar uiterste best om de beste diensten leveren aan onze klanten. Als u ontevreden bent over onze producten, neem dan contact met ons op via e-mail.

### Klachtenproces

- [1]** Als u een klacht heeft, stuur een e-mail naar onze Service Desk. De Service Desk zal binnen 14 werkdagen na ontvangst van uw klacht reageren.
  
- [2]** Als de Service Desk u niet kan helpen in het oplossen van uw klacht, kunt u de Service Desk Agent verzoeken de klacht te escaleren naar een Teamleider. De Teamleider zal binnen 14 werkdagen na ontvangst, reageren op uw klacht via e-mail.
  
- [3]** Als de Teamleider uw klacht niet kan oplossen, kunt u de Teamleider verzoeken de klacht te escaleren naar de Service Delivery Manager. De Service Delivery Manager zal uw klacht via e-mail afhandelen. De Service Delivery Manager zal:
  - [a]** ontvangst van uw klacht bevestigen via e-mail zo snel als mogelijk;
  - [b]** kan verzoeken om additionele informatie en/of documentatie en zal de ontvangst hiervan via e-mail bevestigen;
  - [c]** zal reageren op uw klacht binnen 30 werkdagen na ontvangst van alle informatie.

### Contact Detail

U kunt de Service Desk bereiken via email op:

E-mail: [helpdesk@digidentity.eu](mailto:helpdesk@digidentity.eu) voor de Service Desk.