

	<h1>Klachtenprocedure</h1>	Document:	
		Pagina:	1 van 2
	Stakeholders	Versie:	1
		Versiedatum:	10-06-2026

Bij Oliehoorn nemen we klachten serieus, van iedereen die met ons te maken heeft. Of je nu een consument bent, een zakelijke klant, medewerker, leverancier of buurtbewoner: als je een probleem ervaart met onze producten, onze manier van werken of ons gedrag als bedrijf, willen we dat weten.

Op deze pagina lees je hoe je een klacht indient en wat je van ons kunt verwachten.

## 1. Voor wie is deze procedure?

Je kunt bij ons terecht als je een van de volgende klachten hebt:

- Een klacht over de kwaliteit of veiligheid van onze producten
- Een klacht over onze bedrijfsvoering, zoals arbeidsomstandigheden, milieu-impact of ons gedrag in de keten
- Een klacht over onze communicatie of het nakomen van afspraken
- Een andere grievende die betrekking heeft op Oliehoorn als bedrijf

Deze procedure staat open voor consumenten, zakelijke klanten, medewerkers, leveranciers, ketenpartners, omwonenden en andere betrokkenen.

## 2. Hoe dien je een klacht in?

Voor productklachten gebruik je het klachtenformulier op [www.oliehoorn.nl/klachtenformulier](http://www.oliehoorn.nl/klachtenformulier). Dat is de snelste manier om je melding bij de juiste persoon te krijgen.

Voor overige klachten of grieven, over onze bedrijfsvoering, arbeidsomstandigheden, milieu-impact of gedrag in de keten, stuur je een e-mail naar [duurzaamheid@oliehoorn.nl](mailto:duurzaamheid@oliehoorn.nl).

## 3. Wat je van ons k

Zodra we je klacht ontvangen, nemen we de volgende stappen:

	Wat doen wij	Toelichting	Wanneer
1	<b>We bevestigen je melding</b>	Je ontvangt een ontvangstbevestiging zodra we je klacht hebben ontvangen.	Binnen 1 werkdag
2	<b>We beoordelen je klacht</b>	We bekijken of je klacht wordt geaccepteerd. Als dat niet het geval is, leggen we uit waarom.	Binnen 3 werkdagen
3	<b>We doen onderzoek</b>	Bij geaccepteerde klachten starten we een onderzoek naar de oorzaak. We betrekken daarbij de relevante partijen.	Binnen 7 werkdagen
4	<b>We houden je op de hoogte</b>	We informeren je actief over de voortgang en de uitkomst. Als het onderzoek meer tijd vraagt, laten we dat weten.	Gedurende het proces

	<h1>Klachtenprocedure</h1>	Document:	
		Pagina:	2 van 2
	Stakeholders	Versie:	1
		Versiedatum:	10-06-2026

<b>5</b>	<b>We sluiten de klacht af</b>	We leggen de uitkomst en eventuele maatregelen schriftelijk vast en sluiten de klacht af.	Na afronding onderzoek
----------	--------------------------------	---	------------------------

#### 4. Je bent beschermd

Wie een klacht of grievance indient, wordt door Oliehoorn beschermd tegen elke vorm van benadeling of represaille. Dit geldt voor zowel externe als interne meldingen. Medewerkers die een melding doen kunnen ook terecht bij de vertrouwenspersoon.

#### 5. Wat doen wij met de uitkomsten?

Oliehoorn registreert alle klachten en grieven. Jaarlijks stellen we een samenvatting op van het aantal, de aard en de status van alle meldingen. Die samenvatting maakt deel uit van onze jaarlijkse duurzaamheidsrapportage.

Klachten helpen ons om beter te worden. We gebruiken de inzichten uit meldingen om onze producten, werkwijze en samenwerking met partners te verbeteren.