

Klachtenprocedure

1. Indienen van een klacht

- Klachten kunnen worden ingediend door klanten van DBC-Consultancy.
- Klachten kunnen worden ingediend via het klachtenformulier op de website of per e-mail naar info@dbc-consultancy.nl met als onderwerp "Klacht DBC-Consultancy."
- De klacht moet duidelijk en specifiek zijn omschreven, inclusief relevante informatie zoals naam van de klant, contactgegevens en een gedetailleerde beschrijving van de klacht.

2. Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van de klacht stuurt DBC-Consultancy binnen 48 uur een ontvangstbevestiging naar de klant. In deze bevestiging wordt vermeld dat de klacht in behandeling is genomen en wordt een indicatie gegeven van de verwachte afhandelingstermijn.

3. Behandeling van de klacht

- We hebben een klachtenfunctionaris voor de klachtenafhandeling en deze zal de klacht onderzoeken en afhandelen.
- Indien mogelijk wordt de klacht binnen 4 weken afgehandeld. Indien er meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de klant hiervan binnen deze termijn op de hoogte gesteld, met een toelichting op het uitstel en een indicatie van wanneer een definitief antwoord kan worden verwacht.

4. Klachtgesprek

- Een klachtgesprek kan onderdeel uitmaken van de afhandeling van de klacht. Dit gesprek wordt gevoerd tussen de klager en de klachtenfunctionaris.
- Het klachtgesprek biedt de mogelijkheid om de klacht nader toe te lichten en eventuele vragen te stellen.

5. Afhandeling van de klacht

- Na afronding van het onderzoek wordt de betreffende klager schriftelijk op de hoogte gesteld van de uitkomst van de klachtenprocedure en de genomen maatregelen, indien van toepassing.
- Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door DBC-Consultancy, dan is de mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij DBC-Consultancy en deze zal dan aan een onafhankelijke derde partij voorgelegd worden.

6. Registratie en archivering

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door DBC-Consultancy.
- Klantgegevens worden vertrouwelijk behandeld en bewaard voor de duur van de vastgestelde termijnen volgens de geldende wet- en regelgeving.

7. Analyse van de klachten

- Na afhandeling van de klacht wordt het ingevulde klachtenformulier op de beveiligde drive van DBC-Consultancy opgeslagen
- Klachten worden geanonimiseerd en opgenomen in de agenda van het eerstvolgende teamoverleg. Tijdens het teamoverleg worden de klachten besproken, inclusief de afhandeling ervan, met als doel ervan te leren en herhaling te voorkomen.
- Eventuele trends of patronen in de klachten worden geïdentificeerd en besproken, zodat er passende maatregelen kunnen worden genomen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.
- De bevindingen van de klachtenanalyse worden gedocumenteerd en kunnen worden gebruikt voor continue verbetering van processen en procedures binnen DBC-Consultancy.

De klacht mag ten alle tijden in het proces worden teruggetrokken door de betreffende klager.

Met deze klachtenprocedure wil DBC-Consultancy transparantie en vertrouwen bevorderen in de dienstverlening en de tevredenheid van haar klanten te waarborgen.