



FANN

Klachtenprocedure

Inleiding

Bij DBC-FIN vinden wij het belangrijk dat eenieder de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen wanneer zij niet tevreden zijn of ongewenste omgangsvormen ervaren. Dit kan gaan over pesten, discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld. Deze klachtenregeling beschrijft hoe je een klacht kenbaar maakt en hoe DBC-FIN hiermee omgaat. Wij nemen iedere klacht serieus en streven ernaar om klachten zorgvuldig, respectvol en zo snel mogelijk te behandelen. Daarbij staat een open en transparante communicatie centraal, met aandacht voor jouw ervaringen en wensen.

1. Indienen van een klacht

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

2. Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van de klacht stuurt DBC-FIN 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. Vertrouwenspersoon

Als je het lastig vindt om zelf een klacht in te dienen of hierbij hulp wilt, kun je terecht bij de vertrouwenspersoon. Deze is onafhankelijk en kan je ondersteunen bij het uiten van uw klacht. Je kan contact opnemen met de vertrouwenspersoon via <https://mind-ware.nl/>

5. 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.

6. Afhandeling van de klacht en externe mogelijkheden

- 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 je niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht door DBC-FIN of liever gelijk een onafhankelijke klachteninstantie benaderd, kun je terecht bij: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

7. Registratie en archivering

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

8. Analyse van de klachten

- Na afhandeling van de klacht wordt het ingevulde klachtenformulier op de beveiligde drive van DBC-FIN 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.
- De bevindingen van de klachtenanalyse worden gedocumenteerd en kunnen worden gebruikt voor continue verbetering van processen en procedures binnen DBC-FIN.

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