

Klachtenprocedure DBC Opleidingen

1. Indienen van een klacht:

- Klachten kunnen worden ingediend door klanten van DBC Opleidingen.
- Klachten kunnen worden ingediend via het klachtenformulier op de website of per e-mail naar info@dbc-sneek.nl met als onderwerp "Klacht - Opleidingen".
- 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 Opleidingen 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:

- Fred Dirks (Directeur), is aangewezen als functionaris voor klachtenafhandeling, 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 klant en de functionaris voor klachtenafhandeling, Fred Dirks Directeur.
- 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 klant schriftelijk op de hoogte gesteld van de uitkomst van de klachtenprocedure en de genomen maatregelen, indien van toepassing.
- Indien de klant niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door DBC Opleidingen, kan de klant beroep aantekenen bij een onafhankelijke derde partij. Deze partij zal een bindende uitspraak doen. Via Merlijngroep wordt er op kosten van DBC opleidingen een klachtenfunctionaris betrokken. (<https://www.merlijngroep.nl/over-merlijn/onze-professionals/>). Wij zullen bij de uitslag, schriftelijke informatie verstrekken aan de klant om in beroep te gaan.
- Na deze stap staat het de klant vrij om verdere juridische stappen te ondernemen.

6. Registratie en archivering:

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door DBC Opleidingen.
- Klantgegevens worden vertrouwelijk behandeld en bewaard voor de duur van 1 jaar.

7. Analyse van de klachten:

- Na afhandeling van de klacht wordt het ingevulde klachtenformulier in de tekenmap van de directeur bewaard voor archivering doeleinden.
- 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 Opleidingen.

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