

KLACHTENREGLEMENT

Alle medewerkers van DBC Re-integratie doen hun uiterste best om hun cliënten en opdrachtgevers tevreden te stellen. We beseffen echter dat het toch kan voorkomen dat iemand niet tevreden is. We hopen dat men het aan ons kenbaar maakt wanneer men niet tevreden is over DBC Re-integratie. Het biedt ons namelijk niet alleen de mogelijkheid om de klacht naar wens op te lossen, maar ook de mogelijkheid om de kwaliteit en klantgerichtheid van onze dienstverlening te optimaliseren.

Er bestaat vanzelfsprekend de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de betrokken medewerker van DBC Re-integratie. We hopen dat een persoonlijk gesprek tot een bevredigende oplossing leidt. Wanneer dit niet het geval is, of wanneer u de klacht liever niet aan de betrokken medewerker van DBC Re-integratie voorlegt, kan de klacht ingediend worden bij de directie van DBC Re-integratie.

Uiteraard wordt elke klacht strikt vertrouwelijk behandeld. Elke actie naar aanleiding van de klacht zal in goed overleg met u ondernomen worden.

Een klacht kunt u schriftelijk indienen bij DBC Re-integratie BV ter attentie van de directie (adres: Capitool 3-5, 7521 PL Enschede) o.v.v. klacht. De klacht kan zowel betrekking hebben op privacy, de dienstverlening, een medewerker van DBC Re-integratie of gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht DBC Re-integratie werkzaamheden ten behoeve van een cliënt of opdrachtgever van DBC Re-integratie hebben verricht.

U ontvangt van DBC Re-integratie binnen 3 werkdagen na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht.

Wij wijzen u op het tijdig indienen van de klacht, zodat snel en adequaat aan een goede oplossing gewerkt kan worden. Wanneer een klacht een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, kunnen we deze helaas niet meer in behandeling nemen.

Zowel degene die de klacht indient als diegene op wie de klacht betrekking heeft, worden door de directie betrokken bij het onderzoek naar de klacht, de bevindingen en het oordeel van de directie over hoe de klacht naar tevredenheid dient te worden opgelost.

Wij streven ernaar om klachten binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht naar tevredenheid af te handelen.

DBC Re-integratie draagt zorg voor een registratie van het aantal klachten die ingediend zijn, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Enschede, januari 2020