

KLACHTENPROCEDURE DDACT TRAINING & ADVIES

Deze klachtenregeling is in lijn met de vereisten van het CRKBO en is opgezet om opdrachtgevers en deelnemers aan onze opleidingen de gelegenheid te geven een klacht in te dienen.

Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over onze dienstverlening, contractafspraken, het niveau of de kwaliteit van de lesstof, de deskundigheid van een trainer of het gedrag van een trainer, acteur of ander personeel van het instituut.

DDACT Training & Advies hecht grote waarde aan een goede samenwerkingsrelatie met haar klanten. Wij doen grote moeite om te voorkomen dat er een situatie kan ontstaan waar een klacht uit kan voortkomen.

Mocht dit onverhoopt toch het geval zijn, dan kunt u uw klacht direct bespreken met uw trainer, zodat uw klacht in het moment opgelost kan worden. Ook kunt u contact opnemen met Dhr. Dogan, de directeur van DDACT, via 06-18191795 of deniz@ddact.nl. Wij zullen er altijd naar streven om samen met u naar een oplossing te zoeken.

Mocht dat niet mogelijk zijn of niet tot tevredenheid leiden, dan kunt u uw klacht kenbaar maken met onderstaande klachtenprocedure.

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

Dhr. J. Wolff (Secretaris)
Mw. T. van der Vooren

Indienen en behandelen van een klacht

1. Klachten over de dienstverlening van DDACT dienen uiterlijk binnen 14 dagen na afloop van de door DDACT verzorgde activiteit schriftelijk te worden gemeld, zulks op straffe van verval van alle aanspraken. De klacht dient gericht te worden aan:
DDACT Training & Advies
Secretaris Klachtencommissie
Dhr. J. Wolff
Groeningstraat 10
4815 AX Breda
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager bevestigd door de secretaris.
3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de directie van DDACT en de uitvoerder op wie de klacht betrekking heeft.
4. De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
5. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
6. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
7. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
8. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of

meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaf van redenen.

9. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden overgegaan.
10. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager - en met instemming van de aangeklaagde - door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer een verzoek tot wederhoor door de klager niet wordt beantwoord binnen tien werkdagen. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
11. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
12. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor DDACT bindend.
13. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
14. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
15. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.

Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 20 januari 2022.