KLACHTENPROCEDURE DDACT TRAINING & ADVIES

DDACT Training & Advies hecht grote waarde aan een goede samenwerking met haar opdrachtgevers en deelnemers. Wij doen er alles aan om klachten te voorkomen. Mocht u desondanks ontevreden zijn, dan horen wij dat graag zodat wij samen naar een oplossing kunnen zoeken.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht hebben inzage in de gegevens.

ARTIKEL 1. INFORMELE AFHANDELING

Wanneer u niet tevreden bent, kunt u uw onvrede in eerste instantie bespreken met uw trainer. Op deze manier kan een klacht in het moment worden opgelost. Komt u er samen niet uit of wilt u direct een formele klacht indienen, dan kunt u gebruikmaken van onderstaande klachtenprocedure.

ARTIKEL 2. FORMELE KLACHTENPROCEDURE

2.1. Indienen van een klacht bij de directie

1. Klachten over de dienstverlening van DDACT dient u binnen 14 dagen na afloop van de betreffende activiteit schriftelijk in bij de directie van DDACT Training & Advies, t.a.v. dhr. D. Dogan.
2. U kunt uw klacht indienen:
   - Per e-mail: deniz@ddact.nl
   - Per post: DDACT Training & Advies
t.a.v. Directie – Klacht
Amsterdamsestraatweg 269
3551 CE Utrecht
3. In uw klacht vermeldt u in elk geval:
   - Uw naam en contactgegevens.
   - De datum en naam van de betreffende opleiding.
   - Een duidelijke omschrijving van de klacht.

2.2. Werkwijze van de directie

4. De directie stuurt u binnen twee werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw klacht.
5. De directie onderzoekt de klacht en kan daarbij nadere informatie opvragen bij u en bij andere direct betrokkenen. Zij past hoor en wederhoor toe, zodat alle betrokken partijen de gelegenheid krijgen hun visie te geven

2.3. Termijn en uitkomst

6. Binnen vier weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u van de directie een schriftelijk en onderbouwd voorstel voor de afhandeling van de klacht.
7. Als deze termijn niet haalbaar is, informeert de directie u binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk over:
   - De reden waarom meer tijd nodig is.
   - De verwachte termijn waarbinnen u een definitieve reactie ontvangt.

ARTIKEL 3. BEROEP BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

3.1. Indienen van beroep

1. Bent u het niet eens met de beslissing of voorgestelde oplossing van de directie, dan kunt u binnen vier weken na dagtekening van deze schriftelijke reactie uw beroep indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.
2. U dient uw beroep schriftelijk in, onder bijvoeging van:
   - De oorspronkelijke klacht.
   - De schriftelijke reactie van de directie.
   - Een toelichting waarom u het niet eens bent met de afhandeling.
3. U richt uw beroep aan:
DDACT Training & Advies
t.a.v. Secretaris Klachtencommissie
dhr. M. Hulsbergen
Koenestraat 55
3958 XE Amerongen

3.2. Samenstelling en onafhankelijkheid

4. De klachtencommissie is onafhankelijk en de leden zijn niet werkzaam bij DDACT.
5. De klachtencommissie bestaat uit:
    - dhr. M. Hulsbergen – secretaris
    - mw. T. van der Vooren
6. De klachtencommissie kan zich laten bijstaan door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gebonden aan geheimhouding.

3.3. Werkwijze van de klachtencommissie

7. De klachtencommissie stuurt u binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw beroep.
8. De commissie kan, na toestemming van u als klager, het dossier opvragen bij DDACT en aanvullende informatie inwinnen bij betrokkenen.
9. De commissie past hoor en wederhoor toe en kan partijen gezamenlijk of afzonderlijk horen. Alle betrokken partijen krijgen de gelegenheid hun visie te geven.
10. De leden van de klachtencommissie en eventuele deskundigen zijn gebonden aan geheimhouding.

3.4. Termijn en uitspraak

11. De klachtencommissie streeft ernaar om binnen vier weken na ontvangst van het beroep een oordeel te vormen over de gegrondheid van de klacht.
12. Als deze termijn niet haalbaar is, informeert de klachtencommissie u binnen vier weken na ontvangst van uw beroep schriftelijk over:
    - De reden van uitstel.
    - De nieuwe termijn waarbinnen de uitspraak wordt verwacht.
13. De klachtencommissie deelt haar oordeel schriftelijk en gemotiveerd mee aan u als klager en aan de directie van DDACT.
14. De uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend voor DDACT. Eventuele consequenties worden door DDACT zo snel als redelijkerwijs mogelijk uitgevoerd.

ARTIKEL 4. REGISTRATIE, BEWAARTERMIJN EN OVERIGE BEPALINGEN

1. Klachten en de wijze van afhandeling worden intern geregistreerd.
2. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard en daarna vernietigd.
3. Deze klachtenprocedure laat onverlet dat u zich, indien gewenst, kunt wenden tot de civiele rechter of andere bevoegde instanties.

Deze klachtenprocedure is vastgesteld op 26 november 2025 en treedt per deze datum in werking. Zij vervangt alle eerdere versies van de klachtenprocedure van DDACT Training & Advies.