



Klachtenreglement DÅSKA Opleidingen B.V.

In het geval een relatie of een derde van DÅSKA Opleidingen B.V. hierna te noemen DÅSKA, of een derde een klacht heeft in verband met of over DÅSKA geldt de navolgende procedure, waarbij een klacht altijd vertrouwelijk zal worden behandeld.

1. Uitsluitend schriftelijk ingediende en gemotiveerde klachten worden in behandeling genomen.
2. DÅSKA heeft binnen haar organisatie een klachtencommissaris aangewezen die ten aanzien van geaccepteerde klachten contact opneemt met de klager en de klager hoort, vervolgens wordt een inventarisatie gemaakt van al hetgeen relevant is of kan zijn met betrekking tot de klacht, waarna aan de klager schriftelijk een oplossing wordt aangedragen. Er geldt daarbij een streeftermijn ter zake van afwikkeling van veertien dagen. In geval een klacht zeer tijdrovend is om te behandelen kan dispensatie worden verleend.
3. Indien de klager niet akkoord gaat met het door de klachtencommissaris aangedragen voorstel respectievelijk de aangedragen oplossing, kan klager zich schriftelijk wenden tot de directie van DÅSKA en gemotiveerd aangeven op grond waarvan klager zich niet kan vinden in de door de klachtencommissaris aangedragen oplossing. De directie zal daarop zelf de klacht in behandeling nemen en de klager daarover schriftelijk berichten en tevens een oplossing aandragen. Ook hiervoor geldt een termijn van behandeling van in beginsel veertien dagen. Deze termijn kan worden verlengd in geval de klacht tijdrovend is om te behandelen.
4. In het geval de klager niet akkoord gaat met de door de directie aangedragen oplossing, kan de klager zich richten tot de door DÅSKA geïnstalleerde klachtencommissie. De klager dient daarbij schriftelijk aan te geven op welke gronden klager niet kan instemmen met de door de directie aangedragen oplossing.
5. De klachtencommissie wordt samengesteld en kent drie leden. Eén lid wordt naar aanleiding van de klacht door DÅSKA benoemd. Eén lid wordt naar aanleiding van de klacht door klager benoemd. Het derde lid is een van de juristen van Kap / MKB advocatuur die als voorzitter van de klachtencommissie zal gaan fungeren.
6. Klager zal door de klachtencommissie van de verdere gang van zaken op de hoogte worden gebracht.
7. De klachtencommissie zal een besluit nemen nadat klager in de gelegenheid is gesteld zijn klacht nog eens mondeling voor de klachtencommissie toe te lichten.
8. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend.
9. De klachtencommissie zal alle bij haar ingediende klachten registreren en tenminste drie jaar bewaren.

Versie 27-08-2019