

Klachtenreglement

DKA

Definitie

Een klacht is elke uiting van onvrede van een cursist, cliënt of medewerker met betrekking tot de diensten, communicatie of uitvoering van de werkzaamheden door DKA.

Klachtenprocedure

Bij de Karakter Academie streven we naar optimale dienstverlening, waarbij instructiekwiteit, lesinhoud en onderlinge omgang cruciaal zijn. Indien u niet tevreden bent, kunt u een klacht in te dienen. Klachten zien wij als waardevolle kansen om onze dienstverlening te verbeteren en u nog beter van dienst te zijn. Om uw klacht effectief te behandelen, hanteren wij bij DKA een duidelijke klachtenprocedure. Uw feedback is belangrijk, en wij willen ervoor zorgen dat u uw klacht op een goede manier kunt indienen.

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail melden bij de klachtencommissie via de contactgegevens op deze pagina. U ontvangt binnen twee weken een ontvangstbevestiging.

2. We nemen de klacht in behandeling

We onderzoeken uw klacht en bekijken de oorzaak. Indien er vragen of onduidelijkheden zijn, zal een van onze werknemers van de klachtenbehandeling contact met u opnemen. Indien van toepassing informeren wij ook naar de zienswijze van andere betrokken personen. Op deze manier krijgen wij een helder beeld van de situatie.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. U ontvangt binnen één maand na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van ons. In dit antwoord vermelden wij ook de voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregelen.

4. Oneens met de uitspraak?

Indien u het niet eens bent met de uitspraak, kunt u binnen één maand na de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van De Karakter Academie BV. U wordt eventueel uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten. Binnen één maand hierna ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

ARTIKEL 1. TERMIJN INDIENEN KLACHT

Klachten met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk bij DKA worden ingediend. 'Tijdig' betekent binnen een termijn van 30 dagen nadat de klager de gebreken heeft vastgesteld of had kunnen vaststellen. Het niet tijdig indienen van een klacht kan leiden tot het verlies van rechten door de klager.

ARTIKEL 2. KENBAARMAKING

Klachten dienen schriftelijk of per e-mail aan de klachtencommissie te worden gemeld via de volgende adresgegevens: De Karakter Academie BV, Toermalijndijk 70, 4706 TH Roosendaal.

ARTIKEL 3. PRIVACY

Alle klachten zullen door DKA vertrouwelijk worden behandeld.

ARTIKEL 4. KLACHTBEVESTIGING

DKA zal binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging via e-mail naar de klager sturen. Deze bevestiging bevat (a) de naam van de behandelaar van de klacht, (b) het verloop van de klachtprocedure, en (c) een verwijzing naar de mogelijkheid om te worden gehoord. Als er niet direct een oplossing geboden kan worden, zal tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart. DKA streeft naar een afhandeling binnen één maand en zal dit communiceren als het langer duurt.

ARTIKEL 5. BEHANDELING EN ONDERZOEK VAN KLACHTEN

DKA verplicht zich tot een nader onderzoek naar de ingediende klacht en streeft ernaar binnen een redelijke termijn maatregelen te treffen die voldoen aan de wensen van de klager. De behandelaar van de klacht is bevoegd alle benodigde informatie in te winnen voor een onpartijdige behandeling en beoordeling van de klacht. Indien nodig of op verzoek van een van beide partijen, worden beide partijen opgeroepen voor mondelinge toelichting. De behandelaar van de klacht stelt plaats, dag en uur vast en informeert de partijen hierover. Van het horen wordt een verslag gemaakt, waarvan op verzoek een afschrift aan partijen wordt toegezonden.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt u hier binnen vier weken communicatie over.

ARTIKEL 6. TERMIJN

De behandelaar van de klacht handelt de klacht af binnen één maand na ontvangst. In geval van een verhindering die een afwikkeling binnen deze termijn belemmert, kan de behandelaar de termijn in principe met één maand verlengen. Indien een langere termijn nodig is, wordt dit schriftelijk meegedeeld aan de partijen. Wij streven naar een maximale afhandelingstermijn van zes weken.

ARTIKEL 7. KLACHTOPLOSSING

De behandelaar van de klacht draagt op basis van het onderzoek een oplossing voor en communiceert hierover met de klager, inclusief het genomen besluit en eventuele vervolgacties. Indien de klager het niet eens is met de voorgestelde oplossing, kan deze de klacht voorleggen aan een bindend adviseur.

ARTIKEL 8. OVERIG

Ingediende klachten en de afhandelingswijze worden geregistreerd en minimaal één jaar bewaard. Het klachtenreglement is publiekelijk opvraagbaar en beschikbaar via de website van DKA. Het klachtenreglement wordt gedeeld met klanten bij aanvang van de samenwerking of bij inschrijving.