

Klachtenreglement cursussen DCM

A. Inleiding

Dit reglement gaat over algemene klachten. Algemene klachten zijn klachten die betrekking hebben op cursussen, de informatieverstrekking of het handelen van medewerkers van DCM Nederland. U kunt denken aan:

- klachten over cursusuitval, kwaliteit van cursussen, begeleiding
- gebrek aan belangrijke informatie, niet tijdig beschikbaar zijn van belangrijke informatie, verkeerde informatie
- miscommunicatie met medewerkers, verkeerd gedrag van medewerkers, ongelijke behandeling van cursisten enzovoort.

B. Wat u moet doen als u een algemene klacht hebt

Allereerst gaan we er vanuit dat u in alle gevallen eerst zelf een poging doet om het probleem op te lossen. U kunt bijvoorbeeld een gesprek aangaan met degene op wie de klacht betrekking heeft. Komt u er samen niet uit, vraag dan een gesprek aan met Aukje Post van DCM Nederland en eigenaar van Menske B.V., Aukje Post. Als dit gesprek naar uw oordeel niet tot resultaat leidt of tot onvoldoende resultaat, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Klachtenbemiddeling van Quasir. Zie de website: www.quasir.nl.

C. Klachtenbemiddeling Quasir

U kunt contact opnemen met de coördinator van de klachtenbemiddeling mevrouw L. Boon op telefoonnummer 06 – 48 44 55 38. Ook kunt u een mail sturen: bemiddeling@quasir.nl. Mevrouw Boon neemt daarna contact met u op voor het maken van een afspraak. Indien blijkt dat de klacht niet bemiddelbaar is, zal zij u doorverwijzen naar de klachtencommissie.

D. Het indienen van een formele klacht bij de Klachtencommissie Quasir

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie. Het adres luidt:

Klachtencommissie Quasir
T.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 1021
7940 KA Meppel

De ambtelijk secretaris zal vervolgens contact met u opnemen.

Het is belangrijk dat de omschrijving van de klacht goed op papier komt te staan. Dat wil zeggen dat u het volgende moet vermelden:

- Uw naam, adres en woonplaats;
- Feiten of handelingen waarover wordt geklaagd;
- De datum of data waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden;
- Zo helder mogelijk de persoon of personen tegen wie de klacht zich richt.