

KLACHTENREGELING

Als klanten klagen zoeken we de oorzaak op, lossen het op en zorgen ervoor dat het niet weer gebeurt. Zijn er ontwikkelingen in de foutieve richting dan zoeken we net zo lang tot de oorzaak bekend is. Op deze manier proberen we onszelf steeds te verbeteren.

Danthe ziet in een klacht ook een kans om de kwaliteit van de dienstverlening daadwerkelijk te verbeteren.

Danthe nodigt klanten ook uit om eventuele verbeteringsuggesties vrijmoedig door te geven.

Het heeft de voorkeur dat de klant zijn/haar ontevredenheid direct met de trainer bespreekt; vaak is dat voldoende om een ervaren probleem op te lossen. Bent u na de bespreking nog ontevreden met het resultaat, dan kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan Danthe.

Bij de behandeling van klachten willen wij zorgvuldig en met de menselijke maat te werk gaan. Daarom hebben bij de volgende regeling.

U heeft een klacht.

Stuur uw klacht dan per email naar Danthe: corryjeurgens@danthe.nl

Vermeld bij uw klacht de volgende gegevens:

Uw naam

Uw e-mailadres

Uw telefoonnummer

Uw bedrijfsnaam (indien van toepassing)

Onderwerp: training, trainer, overige

Omschrijving van uw klacht

U krijgt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk door Danthe in behandeling genomen en binnen maximaal 15 werkdagen wordt er inhoudelijk gereageerd.

Vertrouwelijk

Ingediende klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld door Danthe. Ingediende klachten worden voor een periode van twee jaar bewaard.

Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld?

Dan horen wij dit graag van u.

Is uw klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Ook dat horen wij graag van u om vervolgens samen verder te zoeken naar een oplossing. Blijft u het oneens? Dan kunt u overwegen een klacht in te dienen bij onze onafhankelijke klachtenbemiddelaar.

Klacht naar onafhankelijk klachtenbemiddelaar

Is uw klacht niet naar tevredenheid afgehandeld? Dan kunt u contact opnemen met onze klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar en onafhankelijke derde is Mr. Juliet de Barbanson, MfN-registermediator.

Omschrijving van de klacht

U heeft 4 weken na afhandeling van de klacht door Danthe de tijd om uw klacht voor te leggen aan onze onafhankelijke klachtenbemiddelaar.

U geeft in een brief duidelijk aan wat uw klacht is en waarom u niet tevreden bent over de aangeboden oplossing. Vermeld altijd uw persoonlijke gegevens in de brief. Uw brief kunt u sturen naar:

Danthe,
t.a.v. mevrouw C. Jeurgens,
Kardinaal Alfrinklaan 15,
3972 SE DRIEBERGEN

Reactie binnen 6 weken

Binnen maximaal 6 weken wordt uw klacht afgehandeld.

Het oordeel van de klachtenbemiddelaar is bindend voor beide partijen.

De klacht en de afhandeling wordt door de klachtenbemiddelaar geregistreerd en bewaard voor de wettelijke termijn van 2 jaar.