

KLACHTENREGELING

De klachtenregeling van Dé Tandenkliniek Academy is als volgt:

Als er na het volgen van een training/cursus bij Dé Tandenkliniek Academy sprake is van een klacht is in eerste instantie het streven de klacht samen met de deelnemer te bespreken en op te lossen.

Indien na het gezamenlijk bespreken van de klacht geen oplossing mogelijk blijkt kan de klacht aan een onafhankelijke derde voorgelegd worden.

Wanneer zowel het onderling overleg als de uitspraak van de onafhankelijke derde voor de deelnemer niet de gewenste oplossing biedt, kan de zaak bij de rechter voorgelegd worden.

Dé Tandenkliniek Academy heeft voor het afhandelen van een klacht een uiterste termijn van 4 werkweken vastgesteld.

Als deze termijn niet wordt gehaald dient de deelnemer tijdig te worden geïnformeerd met opgaaf van een gegronde reden.

Klachten, en de afhandeling daarvan, worden in het interne klachtenregister geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard waarbij de persoonsgegevens in het kader van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) na afhandeling van de klacht worden geanonimiseerd.

Op de volgende pagina staat de klachtenprocedure beschreven.

KLACHTENPROCEDURE

- Als er sprake is van een klacht kan deze klacht als onderstaand worden gemeld, uw klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

Per e-mail:

info@dtkacademy.com

Ter attentie van mevrouw D. Bink, office manager

Per post:

Dé Tandenkliniek Academy, Volkerakstraat 1, 1078 XM Amsterdam,
Ter attentie van mevrouw D. Bink, office manager

- Na ontvangst van uw klacht wordt binnen 5 werkdagen na ontvangstdatum een ontvangstbevestiging verzonden op dezelfde wijze als de klacht ontvangen is.
- Binnen 2 werkweken na ontvangst van de klacht wordt inhoudelijk op uw klacht gereageerd op dezelfde wijze als de klacht ontvangen is en wordt u voor een gesprek uitgenodigd, hetzij op locatie, hetzij via een online mogelijkheid naar gelang hetgeen u wenst.
- De vastgestelde streeftermijn voor afhandeling van uw klacht is uiterlijk binnen 4 werkweken.
- Als blijkt dat uw klacht niet in onderling overleg opgelost kan worden kan de door Dé Tandenkliniek Academy aangestelde onafhankelijke derde worden ingeschakeld. De uitspraak van deze onafhankelijke derde is in principe bindend tenzij u zich hier niet mee kan verenigen.
- Indien er sprake van is dat u zich niet met de uitspraak van de onafhankelijke derde kan verenigen bestaat de mogelijkheid uw klacht bij de rechter voor te leggen.
- Uiteraard hoopt Dé Tandenkliniek Academy er samen met u uit te komen, uw klacht naar tevredenheid op te lossen en u in de toekomst wederom te verwelkomen!