

Klachtenprocedure Duthler Academy

Inleiding

Duthler Academy heeft hoge kwaliteitseisen aan haar dienstverlening gesteld. De diensten en producten die zij aan haar cliënten levert, zijn aan alle aan deze kwaliteitseisen getoetst en adequaat bevonden.

Mocht u echter niet tevreden zijn over hetgeen Duthler Academy heeft geleverd, dan vernemen wij graag van u. Uw mening beschouwen wij als waardevolle feedback en kan bijdragen aan het continue kwaliteitsproces.

1. Definities

1.1 Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een cliënt over de dienstverlening, diensten of producten van Duthler Academy.

1.2 Cliënt

Elke afnemer van diensten of producten van Duthler Academy.

2. Procedure

2a) 'minnelijke' afdoening, bespreking

Daar gebleken is dat ongenoegen of problemen veelal het gevolg zijn van wederzijds onbegrip of onvoldoende communicatie, is het raadzaam om allereerst hiervan een melding te maken bij de direct betrokkene van Duthler Academy. Samen met de direct betrokkene kan dan wellicht in goed overleg tot een oplossing worden gekomen.

2b) interne klachtenprocedure

Mocht het melden en eventueel bespreken van het ongenoegen of het probleem niet hebben geleid tot een gewenst resultaat, dan kunt u een officiële klacht indienen bij Duthler Academy.

Officiële klachten dienen, per email, te worden gericht aan de secretaris van de examencommissie van Duthler Academy: j.g.m.valentinvanbeek@duthler.nl

Vermeld u bij het indienen van de officiële klacht in ieder geval:

- Uw naam;
- Uw telefoonnummer waarop u overdag te bereiken bent;
- Een uiteenzetting van de officiële klacht onder toevoeging van eventuele stukken.

Behandeling

Binnen vijf werkdagen na ontvangst door Duthler Academy ontvangt u een ontvangstbevestiging. Hierin kunt u de vermelding van de behandelaar van uw klacht vinden en de vermelding van de termijn waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten op uw klacht.

Het streven van Duthler Academy is om u binnen een zo kort mogelijk termijn, uiterlijk 15 werkdagen, van een reactie te voorzien. Mocht deze termijn onverhoopt niet haalbaar blijken, dan zullen wij contact met u opnemen en aangeven binnen welke termijn u wel een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Na het sluiten van een klacht wordt een klachtdossier vijf jaar bewaard.

Reactie

U ontvangt van Duthler Academy een inhoudelijke en gemotiveerde reactie op uw klacht.

3. Geschillencommissie

Als lid van de NRTO is Duthler Commissie aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken.

Indien u van mening bent dat uw klacht op onvoldoende wijze is behandeld door Duthler Academy, of als u zich niet kunt vinden in het oordeel van Duthler Academy inzake uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de **Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen**.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend en Duthler Academy zal derhalve conform de uitspraak handelen.

Voor uitleg van de procedure bij de Geschillencommissie en het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie kunt u [hier](#) terecht.

Een beroep op de Geschillencommissie staat enkel open als u de interne klachtenprocedure van Duthler Academy heeft doorlopen.