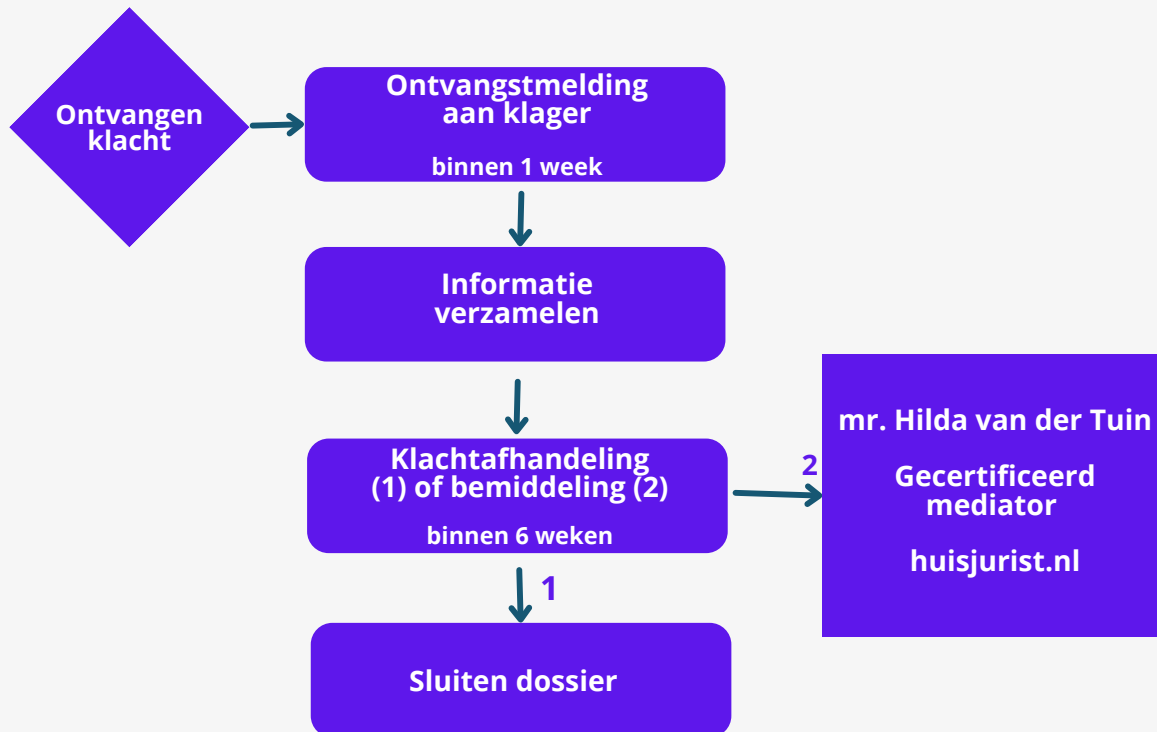




Klachtenregeling DCT



1. De klacht wordt ingediend en geregistreerd in een intern klachtenregister.
2. Ontvangstbevestiging naar de melder – binnen 1 week.
3. Informatie verzamelen over de klacht en als het een klacht over een docent betreft, de docent inlichten. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
4. Binnen 6 weken wordt een oplossing geboden aan de melder. Is er langere tijd nodig om tot een oplossing te komen dan ontvangt melder binnen deze 6 weken een nieuwe termijn. Wordt de oplossing geaccepteerd dan kan het dossier worden gesloten.
5. Wordt de oplossing niet geaccepteerd dan wordt het geschil voorgelegd aan mr. Hilda van der Tuin, gecertificeerd mediator (huisjurist.nl), die een bindende uitspraak doet.
6. Klachten worden na afhandeling gedurende 2 jaar bewaard.

Oktober 2022