

Klachtenprocedure Dianet Opleidingen:

Als u ontevreden bent over onze diensten stellen wij er prijs op dat u ons informeert. Immers, er is geen excuus of verbetering mogelijk als wij niet weten wat u heeft ervaren. Wij streven naar tevreden relaties, maar er kunnen zich misverstanden voordoen of fouten worden gemaakt.

De procedure (uitwerking artikel 10e leveringsvoorwaarden Dianet Opleidingen, maart 2011):

- Ga eerst in gesprek met de betreffende docent of andere medewerker van Dianet Opleidingen.
- Als dit onvoldoende soelaas biedt of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u met ondergetekende contact opnemen voor het maken van een afspraak om uw klacht goed te onderzoeken, te begrijpen en er zo mogelijk een bevredigende oplossing voor u te vinden. Hoor en wederhoor wordt hierbij toegepast.
- Als uw klacht niet is weggenomen in het gesprek met ondergetekende, Manager Personeel & Organisatie en verantwoordelijk voor Dianet Opleidingen, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen.
- U hebt twaalf maanden de tijd om uw klacht in te dienen, gerekend vanaf het moment van het ontstaan van de klacht.
- U kunt uw klacht indienen bij:
 - Dianet
 - T.a.v. Raad van Bestuur
 - Brennerbaan 130
 - 3524BN Utrecht
- Uw klacht dient de volgende gegevens te bevatten:
 - uw naam, adres en woonplaats
 - uw bereikbaarheid [mailadres, telefoon/mobiel]
 - uw klacht [aard, betrokkenen, plaats, tijd, datum]
 - de opleiding die het betrof
 - datum van indienen en handtekening
- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Binnen 2 weken ontvangt u een bevestiging van ontvangst.
- Nader onderzoek bij u, dan wel andere betrokkenen vindt zo nodig plaats.
- Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht wordt er een afspraak gemaakt met u, uw eventuele raadsman of –vrouw, ondergetekende en zijn eventuele raadsman of –vrouw en een derde onafhankelijke, door het NMI gecertificeerde mediator, die onafhankelijk is van en acceptabel voor beide partijen. Deze mediator doet, alles en allen gehoord hebbende, een uitspraak welke bindend is voor Dianet Opleidingen.
- Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na afhandeling. U kunt uw gegevens te allen tijde opvragen.
- De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.

D.R. Magré
Manager P&O
Dianet, maart 2011