DOMINIQUE
CORDIER

Klachtenregeling - Dominique Cordier

Dominique Cordier vindt het belangrijk dat deelnemers en opdrachtgevers zorgvuldig worden behandeld en tevreden zijn over de dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat je ergens ontevreden over bent. In dat geval kun je een klacht indienen. In deze klachtenregeling lees je hoe we daarmee omgaan.

1. Een klacht indienen
Je kunt je klacht per e-mail indienen via d.cordier@dominiquecordier.nl, ter attentie van Dominique Cordier. Beschrijf zo duidelijk mogelijk waar je klacht over gaat en wat er volgens jou is gebeurd. Vermeld ook je naam en contactgegevens, zodat ik contact met je kan opnemen.

2. Vertrouwelijke behandeling
Ik behandel iedere klacht vertrouwelijk. Informatie over de klacht wordt alleen gedeeld met personen voor zover dat nodig is om de klacht zorgvuldig te kunnen behandelen.

3. Ontvangstbevestiging
Binnen één week na ontvangst van je klacht ontvang je een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin bevestig ik dat de klacht is ontvangen en informeer ik je over het vervolg.

4. Samen zoeken naar een oplossing
Ik neem de klacht zorgvuldig in behandeling en we proberen binnen vier weken na ontvangst samen tot een passende oplossing te komen. Als het niet lukt om binnen deze termijn tot een oplossing te komen, ontvang je binnen die termijn bericht over de reden en over de nieuwe termijn waarbinnen ik verwacht op de klacht terug te komen.

5. Onafhankelijke derde
Komen we samen niet tot een oplossing, dan kun je de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Commissie van Geschil en Beroep van NOBTRA, voor zover de klacht binnen haar werkingssfeer valt. De procedure en eventuele voorwaarden van NOBTRA zijn daarbij van toepassing. De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor mij als opleidingsinstituut. Ik volg de uitspraak binnen vier weken na ontvangst op, tenzij in de uitspraak een andere termijn is bepaald.

6. Bewaren van klachtgegevens
Na afhandeling bewaar ik de klacht en de bijbehorende documentatie gedurende vier jaar in een afgeschermd klachtendossier. Ik ga zorgvuldig om met persoonsgegevens. Meer informatie hierover vind je in de privacyverklaring op mijn website: www.dominiquecordier.nl.

Dominique Cordier
d.cordier@dominiquecordier.nl