



DAIRY TRAINING CENTRE

KLACHTENPROCEDURE Dairy Training Centre

Indien u een klacht heeft over zaken met betrekking tot de organisatie, accommodatie, trainingen/ cursussen, trainers etc. vragen wij u die zo spoedig mogelijk te melden.

Op deze wijze kunnen we snel actie ondernemen.

Alle klachten behandelen wij op dezelfde manier:

- Dien uw klacht schriftelijk via de e-mail in naar info@dairytrainingcentre.com.
- Mocht dit een probleem zijn dan kan het ook middels een brief naar: DTC: t.a.v. de directeur, Boksumerdyk 11, 9084 AA Leeuwarden.
- De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt. Uiteraard worden alle klachten vertrouwelijk behandeld.
- Binnen twee weken ontvangt u schriftelijk een antwoord namens DTC. Indien er langere tijd nodig is om uw klacht te onderzoeken, zal dit eveneens binnen twee weken schriftelijk met u gecommuniceerd worden. Tevens zal aangegeven worden waarom de afhandeling langer duurt en zult u op de hoogte gesteld worden van het termijn waarop uitsluitel verwacht kan worden.
- Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord/ de afhandeling van DTC, dan kunt u uw klacht uitsluitend schriftelijk en niet anoniem indienen bij de commissie van beroep: Aeres Groep (m.kooistra@aeres.nl)
- De commissie van beroep zal u binnen vier weken informeren over de wijze waarop uw klacht wordt behandeld.
- DTC beschouwt het oordeel van de commissie van beroep van de Aeres Groep als bindend. DTC zal de eventuele consequenties binnen een termijn van vier weken afhandelen.
- Anonieme klachten worden wel behandeld maar de wijze van afhandeling kan niet aan u gericht worden.

Heeft u vragen, klachten, ideeën of opbouwende kritiek met betrekking tot de organisatie, accommodatie, trainingen/ cursussen, trainers etc. geef deze ter plekke door aan de medewerkers van DTC.

Zij kunnen dan snel reageren en al mogelijk verbeteringen in gang zetten!
