

## Klachtenregistratie van Dagnall Talen

Klanttevredenheid staat centraal bij Dagnall Talen. Tijdens het intakegesprek bespreken onze trainers met de cursist(en) het doel van de cursus. Gedurende de cursus worden evaluaties uitgevoerd om te meten of de gestelde doelen ook daadwerkelijk haalbaar zijn. Deze procedure is in ProO Dagnall omschreven. Alle trainers hebben deze ProO in hun bezit. Omdat wij maatwerk cursussen aanbieden, hebben wij zelden met klachten te maken. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over de aanpak van Dagnall Talen dan kunt u altijd contact opnemen met het management van Dagnall Talen en worden eventuele klachten snel opgelost.

Alle cursisten ontvangen bij begin van de cursus de contactgegevens van het management van Dagnall Talen. Mochten cursisten onverhoopt een klacht hebben, dan kunnen zij direct contact met het management van Dagnall Talen opnemen. Het stappenplan voor de afhandeling van een klacht is vastgelegd in het digitale Dagnall Handboek en wordt daar voor onbepaalde tijd bewaard. Alleen de betrokken trainer (voor de duur van de afhandeling), de officemanager en de directeur van Dagnall Talen hebben toegang tot deze gegevens.

## Klachtenprocedure

- 1 | Een klacht dient binnen tien werkdagen na afloop van de training of levering van het product per e-mail aan [info@dagnall.nl](mailto:info@dagnall.nl) of per brief aan Industrieweg 22, 9403 AA Assen, te zijn verzonden. Vermeld duidelijk wat het onderwerp van uw klacht is en op welke medewerker(s) uw klacht betrekking heeft.
  - 2 | Betreft de klacht een taaltrainer dan nemen wij contact op met de trainer en de betrokken partij om de klacht te onderzoeken.
  - 3 | Als de klacht betrekking heeft op een incident, gelieve het incident te beschrijven en de datum waarop het incident zich heeft voorgedaan.
  - 4 | Binnen vijf werkdagen ontvangt u een schriftelijke bevestiging met daarin vermeld de termijn waarop een inhoudelijk antwoord op uw klacht volgt.
  - 5 | Deze termijn bedraagt maximaal 28 dagen na ontvangst van de klacht.
  - 6 | De directie van Dagnall Talen legt schriftelijk per brief of e-mail een oplossing aan u voor.
  - 7 | De klacht wordt afgesloten.
  - 8 | Indien u niet akkoord kunt gaan met de voorgestelde oplossing is er een mogelijkheid tot beroep bij Strix advocaten te Groningen.
  - 9 | Het oordeel van Strix advocaten wordt binnen redelijke termijn geveld en is bindend.
  - 10 | De afhandelingsprocedure en de bijbehorende documentatie worden voor de periode van 6 maanden opgeslagen in ons systeem. Na 6 maanden worden de gegevens uit ons systeem verwijderd.
-