

Klachtenregeling Dielemans Technische Opleidingen (DTO)

- De regeling ziet erop toe dat deelnemer en andere gebruikers hun onvrede kunnen uiten over de uitvoering en de dienstverlening van DTO. De klachtenregeling past in het algemene kwaliteitsbeleid van DTO.
- De deelnemer en andere gebruikers kunnen schriftelijk een klacht indienen bij de administratie van DTO via e-mail: info@DTO-Breda.nl.
- De klacht wordt altijd vertrouwelijk door DTO behandeld.
- Op de klacht wordt mondeling of schriftelijk binnen twee weken door DTO gereageerd en wordt binnen 4 weken afgehandeld. Mocht er langere tijd nodig zijn dat wordt binnen de genoemde 4 weken een nieuwe termijn gecommuniceerd.
- Indien we samen niet tot een oplossing komen verwijzen wij u door naar onze onafhankelijke derde: voor consumenten is dat de geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl. Voor zakelijke klanten is dat de commissie van kwaliteitshandhaving van het NRTO www.nрто.nl/contact. De uitspraak van de genoemde onafhankelijk derde is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties worden binnen 2 weken afgehandeld.
- Een afgehandelde klacht wordt voor termijn van 1 jaar bewaard in het daarvoor bestemde dossier.