

Klachtenregeling

DTG Impact levert B2B maatwerk programma's. Klachten over het programma worden indien mogelijk direct met de klant tijdens de evaluatie besproken. De normale gang van zaken is dat deelnemers een klacht over het programma bij de trainer of bij zijn werkgever (is de klant) kan bespreken. DTG Impact streeft ernaar klachten zoveel mogelijk onderling en in goed overleg op te lossen.

In het geval een deelnemer een klacht niet via zijn werkgever of via de trainer van het programma kan of wil indienen is het mogelijk de klachtenregeling te volgen.

Iedere deelnemer ontvangt de klachtenregeling bij de uitnodiging aan het programma. Daarnaast wordt op de website van DTG Impact verwezen naar de klachtenregeling.

Opmerking : DTG Impact is in de opstartfase en heeft om die reden nog geen website anders dan die van DTG. Voorlopig wordt de klachtenregeling in de offerte aan en het contract met de klant opgenomen en ontvangen de deelnemers individueel de klachtenregeling.

Klachten regeling:

- Klachten kunnen via de coördinator van de training of bij de eigen werkgever worden ingediend.
- In het geval bovenstaande om enige reden niet mogelijk is kunnen klachten over de training, locatie of het programma worden gemeld via info@detransformatiegroep.nl .
- Klachten worden te allen tijde vertrouwelijk behandeld
- U ontvangt binnen 5 werkdagen na indienen van de klacht, een bericht dat de klacht in behandeling is genomen.
- Alle klachten worden door een vertegenwoordiging van de DTG Impact directie behandeld .
- Binnen 10 werkdagen na indienen van de klacht ontvangt u bericht van DTG Impact waarin wordt aangegeven of en op welke wijze de klacht wordt afgehandeld.
- Mocht u het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht, dan bestaat de mogelijkheid om hiertegen in beroep te gaan. Dit kan via de geschillencommissie van de OOA. DTG Impact hanteert de gedragsregels van de OOA. Contact met de OOA kan worde opgenomen via www.ooa.nl.
- De uitspraak van de geschillencommissie van de OOA is bindend voor DTG Impact en eventuele consequenties worden door DTG Impact snel afgehandeld.

Alle klachten en de bijbehorende afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 4 jaar bewaard.