

Klachtenregeling

Sociale Hygiëne Noord Nederland

In dit document vindt u een beschrijving van de klachtenregeling, welke wordt gehanteerd door SHNN.

SHNN ziet het belang in van een adequate klachtenregeling in het belang van de opdrachtgever en de organisatie zelf. Het is het recht van de opdrachtgever om voor zijn/haar belangen op te komen en voor de organisatie kunnen klachten een bijdrage leveren aan een optimalisering van het cursusverloop.

Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen van een medewerker/docent van SHNN of op gedragingen van een medecursist. In beide gevallen is deze klachtenregeling van toepassing.

Indien de opdrachtgever/deelnemer wordt geconfronteerd met een onbevredigende situatie dan biedt SHNN een formele mogelijkheid een klacht in te dienen indien de klacht niet onderling wordt opgelost

In dit geval is dat het klachtenloket van de geschillencommissie. Voor meer informatie over de geschillencommissie verwijs ik u naar www.degeschillencommissie.nl. Dit is een onafhankelijk orgaan dat gespecialiseerd is in mediation. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

RICHTLIJN BIJ HET BEHANDELEN VAN KLACHTEN

1 De klacht dient binnen vier maanden na ontstaan/verloop van de klacht aangediend zijn bij SHNN

2 De klacht kunt u indienen bij het klachtenloket van de geschillencommissie te Den Haag www.degeschillencommissie.nl. Het klachtenloket kan u gratis helpen de klacht te formaliseren en in te dienen bij SHNN.

4 Binnen 4 weken na indienen krijgt u van SHNN een gemotiveerde reactie.

5 Stel, u bent nog niet tevreden. bent nog niet tevreden. In dat geval kunt u uw klacht doorzetten naar de geschillencommissie voor ondernemerszaken.