

Klachtenprocedure Health Education

Health Education streeft naar een hoog kwaliteitsniveau van opleidingen en nascholingen, zowel inhoudelijk als organisatorisch. Wij wensen dat u tevreden bent over onze service en hechten veel waarde aan goede contacten met cliënten. Daarom werken we steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening, onder meer door evaluaties van alle cursussen.

Het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we het graag van u. Via het contactformulier kunt u opmerkingen en suggesties aan ons doorgeven. Desgewenst nemen wij telefonisch contact met u op (als u dit op het formulier aangeeft). We doen dan ons best onze dienstverlening te verbeteren.

U kunt er ook voor kiezen anoniem uw suggestie of klacht kenbaar te maken. Vanzelfsprekend nemen we dan geen contact met u op.

Ondanks onze inspanningen om de grootst mogelijke zorgvuldigheid te betrachten bij de organisatie van onze cursussen kan het voorkomen dat de scholing of onze dienstverlening niet voldoet aan uw verwachtingen. Wij verzoeken u in dat geval ons daarvan in kennis te stellen door het invullen van een klachtenformulier.

Na het versturen krijgt u een ontvangstbevestiging. Vervolgens neemt een medewerker van Health Education zo spoedig mogelijk (we streven binnen 5 werkdagen) contact met u op om de klacht met u te bespreken.

1. Uw klacht indienen

Dit kan schriftelijk per brief of per e-mail. Wij verzoeken u hierbij gebruik te maken van het klachtenformulier. Zodra wij de klacht van u hebben ontvangen krijgt u hiervan een bevestiging toegestuurd waarin de afhandeltermijn wordt vermeld.

Het klachtenformulier kunt u ter attentie van de directie mailen naar:

info@healtheducation.nl

of sturen naar:

Health Education
Slingebeekstraat 54
1316 SH ALMERE

2. Klachtenafhandeling

Alle klachten worden onder strikte vertrouwelijkheid in behandeling genomen door de directie van Health Education. Klachten zullen zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst, worden behandeld.

Indien de informatie op het klachtenformulier onvoldoende is om de klacht naar behoren te behandelen wordt contact met u opgenomen voor nadere informatie. Nadat alle informatie van u en eventuele andere betrokkenen is beoordeeld, neemt de directie een beslissing.

U wordt schriftelijk per brief of per e-mail geïnformeerd over deze beslissing en de argumenten waarop deze is gebaseerd.

3. Bezwaarprocedure

Indien uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, wordt deze, na uw instemming, doorgestuurd naar de geschillencommissie. Het advies van deze onafhankelijke commissie is voor beide partijen bindend. De geschillencommissie wordt voorgezeten door de heer P. Ruige, reizigersgeneeskundige en bedrijfsarts.

4. Administratie

Health Education houdt van uw klacht een administratie bij. In dit klachtenregister staan de volgende gegevens:

- Uw naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- Gegevens over de cursus waarover de klacht gaat: naam, plaats, datum, docent;
- Gegevens over uw klacht: ontvangstdatum, nadere omschrijving en toelichting;
- De gevoerde correspondentie over de klacht;
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld);
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht;

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot vijf jaar na afhandeling. U kunt uw gegevens gedurende deze periode altijd opvragen. Er wordt vertrouwelijk omgegaan met uw gegevens. Klachten worden uitsluitend geanonimiseerd opgenomen in het jaarverslag van Health Education.