

KLACHTENPROCEDURE

Deze klachtenprocedure staat ook vermeld op de website van Roessingh Research and Development onder www.rrd.nl/klachtenprocedure.

We doen ons uiterste best om u een kwalitatieve scholing aan te bieden. Indien u een vraag of bezwaar heeft horen wij dat graag direct van u, zodat we samen kunnen kijken hoe we tot een bevredigende oplossing komen. De Algemene Voorwaarden zijn leidend bij het beantwoorden van een klacht. Indien een deelnemer een klacht heeft met betrekking tot de scholing (zowel administratief als inhoudelijk) dient de deelnemer deze klacht kenbaar te maken bij de hoofdorganisator van de betreffende scholing. De hoofdorganisator zal de klacht in behandeling nemen en binnen 5 werkdagen afhandelen. Indien een langere verwerkingstijd nodig is wordt de deelnemer binnen 5 werkdagen hiervan in kennis gesteld en wordt een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven. De uiterlijke verwerkingstijd is 4 weken.

Indien u echter vindt dat uw klacht niet goed gehoord of beantwoord is kunt u deze schriftelijk per e-mail indienen. Een antwoord krijgt u van ons per e-mail.

Adres

U kunt u klacht op het gebied van scholing richten aan:
Centrum voor Revalidatie
feedback@rrd.nl

Omschrijving van de klacht

Graag vernemen wij u wat uw klacht is en hoe u de klacht graag opgelost zou zien.

Ontvangstbevestiging

U ontvangt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 7 dagen, een ontvangstbevestiging.

Behandeling van uw klacht

Alle klachten worden door Roessingh Centrum voor Revalidatie afgehandeld. Een uitzondering hierop vormen klachten over het aantal punten dat is toegekend door de verschillende kwaliteitsregisters en het bijschrijven van de punten in de verschillende kwaliteitsregisters. Dit zijn zaken waarop Roessingh Centrum voor Revalidatie geen invloed heeft. De deelnemer zal bij deze klachten dan ook doorverwezen worden naar het desbetreffende kwaliteitsregister.

Beantwoording van uw klacht

Wij streven ernaar elke klacht op korte termijn, uiterlijk binnen 4 weken, naar bevrediging beantwoord te hebben. Indien er meer tijd nodig is om een klacht af te handelen, dan zullen wij u hiervan op de hoogte stellen met een motivatie en de te verwachten tijdsduur.

Vertrouwelijkheid

Klachten die bij de hoofddocenten, danwel de onafhankelijke derde, binnenkomen worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Registratie

Van elke klacht wordt een registratie bijgehouden die gedurende 1 jaar bewaard blijft. Deze registratie dient ter controle van onze erkenning als onderwijsinstituut.

Openbaar

De klachtenprocedure zoals hierboven beschreven is openbaar, staat vermeld op de website en zal bij inschrijving voor een scholing worden verstrekt.

Behandeling van een beroep op antwoord door een onafhankelijke derde

Indien de klacht naar mening van de deelnemer onvoldoende wordt afgehandeld en er na overleg met de hoofddocent niet tot een oplossing gekomen kan worden, is er de mogelijkheid beroep aan te tekenen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Roessingh Centrum voor Revalidatie. Deze onafhankelijke derde zal de klacht van de deelnemer en de reactie van de hoofddocent hierop opnieuw beoordelen en tot een advies komen op basis van verkregen input van beide partijen. Deze derde partij is:

Mw M. Kielman

Contactgegevens:

Mw M. Kielman

m.kielman@labmicta.nl

Boerhaavelaan 59

7555 BB Hengelo

088-5374240

06-19675928