

Klachtenregeling Gezond & Weldoen

Gezond & Weldoen probeert klachten te voorkomen, mochten er ondanks dat toch klachten ontstaan, dan probeert Gezond & Weldoen deze klachten op te lossen. Elke klacht wordt serieus genomen en onderzocht. Het doel van klachtonderzoek is het herstel van vertrouwen tussen Gezond & Weldoen en haar cliënt(en) en het benoemen van leermomenten voor de organisatie.

Het indienen van een klacht

- Dien je klacht zo spoedig mogelijk per brief of per e-mail in.
- De klacht dient de volgende gegevens te bevatten: naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, de opleiding die je volgt of hebt gevolgd, datum en tijdstip van de gebeurtenis, over wie en/of wat je ontevreden bent en het doel van je klacht.

Brief aan: Gezond & Weldoen, Zuider Markweg 11, 7037 CW Beek.

Per e-mail aan: support@gezondenweldoen.nl

Hoe wordt mijn klacht opgelost?

- De afdeling Cursisten support registreert de klacht en zorgt ervoor dat je klacht bij de verantwoordelijke van de betreffende afdeling terecht komt.
- Je ontvangt binnen vier werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging met betrekking tot de klacht.
- Cursisten support informeert binnen vier werkdagen degene die verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht.
- Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- In eerste instantie zal getracht worden je klacht door bemiddeling op te lossen.

- Indien de klacht niet door bemiddeling kan worden opgelost dan zal een onderzoek naar de klacht plaatsvinden met gebruikmaking van hoor- en wederhoor. Hierna wordt een beslissing genomen over de klacht.
- Indien de klager het niet eens is met de genomen beslissing van Gezond & Welddoen zal de klacht worden beoordeeld door een externe onafhankelijke partij, die op zijn/haar beurt het management van Gezond & Welddoen adviseert over de afhandeling van de klacht.
- Klachten worden binnen 1 maand afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer hiervan binnen 1 week in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Het advies kan zijn:

Gegrond: je klacht is terecht

Ongegrond: je klacht is onterecht

Geen oordeel: het is niet mogelijk om een beslissing te nemen

Niet ontvankelijk: je klacht voldoet niet aan de eisen omdat deze bijvoorbeeld te laat is ingediend of dat het gaat over een onderwerp waarvoor andere procedures bestaan.

Per klachtpunt wordt het advies toegelicht:

- Het advies van de externe onafhankelijke partij is bindend voor Gezond & Welddoen

- Van dit advies word je in principe binnen vier weken na indiening van de klacht schriftelijk geïnformeerd.

- Documenten worden 2 jaar bewaard.

Niet in behandeling nemen van een klacht

- Gezond & Welddoen hoeft je klacht niet te behandelen als deze gaat over een gebeurtenis die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- Gezond & Welddoen. hoeft je klacht niet in behandeling te nemen als deze handelt over een gebeurtenis die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is voorgelegd.
- Als je klacht niet in behandeling wordt genomen dan ontvang je hierover uiterlijk binnen vier weken schriftelijk bericht.

Nederlands recht

Het Nederlands recht is op deze regeling van toepassing.

Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017 alle binnen Gezond & Welzijn geldende
regelingen

Beek, 31 december 2016

Directie Gezond & Welzijn