

Klachtenprocedure van de Stichting Opleidingen Neuraaltherapie en Bio-energetische Tandheelkunde Nederland SONN-BT

Doel klachten procedure

Eenduidig aannemen, beoordelen en afhandelen van klachten.

Betrokkenen

Deze procedure is van toepassing op medewerkers van het onderwijssecretariaat. Het secretariaat van de Stichting Opleidingen Neuraaltherapie Nederland SONN-BT houdt toezicht op deze procedure. Het bestuur van de SONN-BT is eindtoezichthouder.

Klachten

De klachten kunnen betrekking hebben op:

- de inschrijving, eventuele annulering en financiële afhandeling
- de cursus (inhoud, accommodatie, catering)

Aannemen en afhandelen van klachten

Een klachtmelding kan worden gedaan via e-mail info@sonn-bt.nl en komt bij het SONN-BT secretariaat binnen. Het secretariaat coördineert het zorgvuldig afhandelen van de klachtmelding. Voor de communicatie over en overdracht van gegevens met betrekking tot de klachtmelding wordt gebruik gemaakt van e-mail. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Registratie van klachten

De klachten worden geregistreerd in een klachtenregister. De e-mail correspondentie wordt gedurende 3 jaar bewaard.

Beoordelen van klachten

Een klacht over de inschrijving, eventuele annulering en financiële afhandeling wordt, indien nodig, voorgelegd aan de onderwijsadministratie, resp. aan de SONN-BT penningmeester.

Een klacht over de inhoud van de cursus wordt voorgelegd aan de coördinator van de betreffende cursus.

Een klacht over de accommodatie en/of catering wordt genoteerd en meegenomen bij de afspraken over de volgende nascholing aldaar.

Afhandeling van klachten

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken afgehandeld. Indien de afhandeling langer zal duren wordt de klachtmelder hierover geïnformeerd, met toelichting en een indicatie van de doorlooptijd.

Beroepsprocedure

Tegen de uitspraak van de klacht kan beroep worden aangetekend bij het bestuur van de SONN-BT. Deze verzoekt een onafhankelijk persoon, mw. A. den Brok te Groningen, als arbiter op te treden. Het advies van de arbiter is bindend voor het SONN-BT bestuur.

Eventuele consequenties worden door de SONN-BT zo spoedig mogelijk afgehandeld.