

Klachtenprocedure

Artikel 1: Definities

1. Kliniek en Academie voor Reconstructieve Tandheelkunde is gevestigd te Beuningen.
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding.
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding bij Kliniek en Academie voor Reconstructieve Tandheelkunde.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Kliniek en Academie voor Reconstructieve Tandheelkunde.
2. Klachten moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Kliniek en Academie voor Reconstructieve Tandheelkunde. Klachten ontvangen binnen 8 weken zijn in elk geval op tijd. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cursist zijn of haar rechten verliest.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager binnen een termijn van 7 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door Kliniek en Academie voor Reconstructieve Tandheelkunde binnen 7 werkdagen beantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie, wanneer men een antwoord kan verwachten.
2. Binnen ten hoogste 4 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager binnen 14 dagen gezonden.
3. Ingediende klachten zullen gedurende een periode van 5 jaar door Kliniek en Academie voor Reconstructieve Tandheelkunde bewaard worden.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 4 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost zal een onafhankelijke derde partij bij de klacht betrokken worden om deze verder af te handelen. Het advies van deze partij is bindend.
3. Het oordeel van de beroepsorganisatie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

Artikel 5: Vertrouwelijkheid

Door cursisten verstrekte informatie wordt door kliniek en academie voor Reconstructieve Tandheelkunde, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De kliniek en academie voor Reconstructieve Tandheelkunde conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 6: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 februari 2018.