



Begripsomschrijving

Klacht

Onder klacht wordt verstaan: iedere melding van een deelnemer/cursist van Succesvol Scheiden Nederland (hierna SSN) waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie.

Klager

Deelnemer/cursist van SSN

Klachtenprocedure

De door SSN gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten, weergegeven in dit document.

Klachtverantwoordelijke

De door SSN aangewezen die de klacht behandelt: Wanda Vendrig, directeur SSN.

Klachten

- Klachten kunnen schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend worden bij SSN;
- U kunt daarvoor gebruik maken van een klachtenformulier, deze kunt u aanvragen en vervolgens sturen/mailen naar: SSA, Boekweitdonk 26, 1112 JJ Diemen ter attentie van W. Vendrig of mailen naar succesvolscheiden@gmail.com.
- Alle klachten dienen door beide partijen vertrouwelijk worden behandeld;
- De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtverantwoordelijke. De klachtverantwoordelijke bevestigt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk aan de klager dat de klacht in behandeling is genomen;
- Indien de klachtverantwoordelijke, na bestudering van de klacht, nadere informatie nodig heeft, dan wordt deze informatie bij de klager, docent of andere betrokkenen opgevraagd;
- De klacht wordt in ieder geval binnen één maand na ontvangst afgehandeld. Indien afhandeling binnen één maand niet realistisch is, dan wordt de klager geïnformeerd over de voortgang van de procedure;



- De klachtverantwoordelijke neemt na bestudering van het dossier contact met de klager op om tot een bevredigende oplossing te komen. Dit kan, afhankelijk van de aard van de klacht, telefonisch, schriftelijk of via elektronische weg geschieden;
- Na afronding van de klacht ontvangt de klager in ieder geval een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure;
- Mocht er na de uitspraak geen overeenstemming bereikt zijn, dan kunnen partijen gebruik maken van de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). Uitspraak zal dan voor beide partijen bindend zijn;
- De dossiers betreffende ingediende klachten worden minimaal 24 maanden na datum indiening bewaard.

Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Klachten van deelnemers/cursisten van SSN binnen een redelijke termijn af te handelen;
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld;
- Oorzaken van klachten van opdrachtgevers van SSN vast te stellen en te analyseren, om zo de kwaliteit van de dienstverlening van SSN te verbeteren;
- Behoud en verbetering van de relatie met de opdrachtgever van SSN door een juiste en constructieve afhandeling van de klacht.