



KLACHTENREGELING BIJ ONDERWIJSACTIVITEITEN STICHTING OPLEIDINGEN IN DE SPORTGEZONDHEIDSZORG

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over (de uitvoering) van de onderwijsactiviteiten van de SOS, dan wel anderszins klachten hebben, dan bestaat daarvoor een klachtenregeling.

Hoe kunt u uw klachten kenbaar maken?

Uw eventuele klachten kunt u mondeling (ter plaatse) melden aan een medewerker van de SOS. Dan wordt, indien mogelijk, ter plaatse direct door de medewerker van de SOS met u overlegd om tot een oplossing van het probleem te komen.

Kan de klacht niet opgelost worden, en blijft u ontevreden, dan kunt u uw klacht binnen 2 weken schriftelijk (per post of per e-mail) bij de SOS indienen.

Klachtafhandeling

Indien u een klacht schriftelijk hebt ingediend, ontvangt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Hierbij wordt de ondernomen actie vermeld en de termijn waarbinnen de inhoudelijke reactie van de SOS kan worden verwacht.

Is er langere tijd nodig om onderzoek te doen, dan wordt een deelnemer binnen 4 weken hiervan op de hoogte gesteld en wordt er een indicatie gegeven van de te verwachten uitsluitseltermijn.

Een deelnemer ontvangt telefonisch of per mail het standpunt van de SOS over de ingediende klacht.

Is de deelnemer met de reactie op de klacht akkoord, of reageert hij niet binnen vier weken op het definitieve uitsluitsel, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Een deelnemer heeft de mogelijkheid schriftelijk beroep aan te tekenen tegen het standpunt van de SOS door de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke derde.

Dit betreft de heer Drs. M. Koornneef. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor de deelnemer en de SOS.

U kunt dit beroep sturen naar: SOS, Postbus 52, 3720 AB Bilthoven, T.a.v. Drs. M. Koornneef, klachtenregeling SOS.

Registratie

Elke klacht wordt geregistreerd en zal 2 jaar worden bewaard.

Elke klacht wordt op vertrouwelijke wijze behandeld.