

KLACHTENPROCEDURE VOOR CURSUSSEN

Deze klachtenprocedure staat vermeld op de website van Roessingh Research and Development onder www.rrd.nl/klachtenprocedure en behoort bij de Algemene Voorwaarden voor cursussen. Zie ook www.rrd.nl/algemenevoorwaarden.

We doen ons uiterste best om u een kwalitatieve cursus, masterclass of evenement aan te bieden. Indien u een vraag of bezwaar heeft horen wij dat graag direct van u, zodat we samen kunnen kijken hoe we tot een bevredigende oplossing komen. De Algemene Voorwaarden zijn leidend bij het beantwoorden van een klacht.

Indien een cursist een klacht heeft met betrekking tot de cursus (zowel administratief als inhoudelijk) dient de cursist deze klacht kenbaar te maken bij de hoofdorganisator van de betreffende cursus. De hoofdorganisator zal de klacht in behandeling nemen en binnen 5 werkdagen afhandelen. Indien een langere verwerkingstijd nodig is wordt de cursist binnen 5 werkdagen hiervan in kennis gesteld en wordt een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven. De uiterlijke verwerkingstijd is 4 weken.

Indien u echter vindt dat uw klacht niet goed gehoord of beantwoord is kunt u deze per e-mail indienen. Een antwoord krijgt u van ons per e-mail.

Adres

U kunt u klachten richten aan:
Roessingh Research and Development
feedback@rrd.nl

Omschrijving van de klacht

Graag vernemen wij u wat uw klacht is en hoe u de klacht graag opgelost zou zien.

Ontvangstbevestiging

U ontvangt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 7 dagen, een ontvangstbevestiging.

Behandeling van uw klacht

Alle klachten worden door Roessingh Research and Development afgehandeld. Een uitzondering hierop vormen klachten over het aantal punten dat is toegekend voor de verschillende kwaliteitsregister en het bijschrijven van de punten in de verschillende kwaliteitsregisters. Dit zijn zaken waarop Roessingh Research and Development geen invloed heeft. De cursist zal bij deze klachten dan ook doorverwezen worden naar het desbetreffende kwaliteitsregister.

Beantwoording van uw klacht

Wij streven ernaar elke klacht op korte termijn, uiterlijk binnen 4 weken, naar bevrediging beantwoord te hebben. Indien er meer tijd nodig is om een klacht af te handelen, dan zullen wij u hiervan op de hoogte stellen met een motivatie en de te verwachten tijdsduur.

Vertrouwelijkheid

Klachten die bij de hoofddocenten, danwel de onafhankelijke derde, binnenkomen worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Registratie

Van elke klacht wordt een registratie bijgehouden die gedurende 1 jaar bewaard blijft. Deze registratie dient ter controle van onze erkenning als onderwijsinstituut.

Openbaar

De klachtenprocedure zoals hierboven beschreven is openbaar, staat vermeld op de website en zal bij inschrijving voor een cursus worden verstrekt.

Behandeling van een beroep op antwoord door een onafhankelijke derde

Indien de klacht naar mening van de cursist onvoldoende wordt afgehandeld en er na overleg met de hoofddocent niet tot een oplossing gekomen kan worden, is er de mogelijkheid beroep aan te tekenen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van het Roessingh. De onafhankelijke derde zal de klacht van de cursist en de reactie van de hoofdorganisator hierop opnieuw beoordelen en een bindend oordeel geven. Eventuele consequenties van de uitspraak worden door de hoofddocent/RRD binnen 4 weken afgehandeld. Deze derde partij is:

Mw M.H.A. Huis in 't Veld

Contactgegevens:

m.h.a.huisintveld@utwente.nl

Universiteit Twente
t.a.v. TechMed Centre
Postbus 217
7500 AE Enschede

De uitspraak van deze partij is bindend voor Roessingh Research and Development.