

Klachtenregeling AURYN

Auryn probeert klachten te voorkomen. Mochten er ondanks dat toch klachten ontstaan, dan probeert Auryn deze klachten op te lossen. Elke klacht wordt serieus genomen en onderzocht. Het doel van klachtonderzoek is het herstel van vertrouwen tussen Auryn en haar medewerkers en cliënt(en) en het benoemen van leermomenten voor de organisatie.

1. Het indienen van een klacht

- Dien je klacht zo spoedig mogelijk per e-mail in (info@auryn.nu).
- De klacht dient de volgende gegevens te bevatten: naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, de opleiding die je volgt of hebt gevolgd, datum en tijdstip van de gebeurtenis, over wie en/of wat je ontevreden bent en het doel van je klacht.

2. Klachtenbehandeling

Hoe wordt mijn klacht opgelost?

- Het secretariaat registreert de klacht en zorgt ervoor dat je klacht bij de verantwoordelijke functionaris terecht komt.
- Je ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging met betrekking tot de klacht.
- Het secretariaat informeert binnen 5 werkdagen degene die verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht.
- Klachten worden binnen 4 weken afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer hiervan binnen 2 weken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.
- Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- In eerste instantie zal getracht worden je klacht door bemiddeling op te lossen.
- Indien de klacht niet door bemiddeling kan worden opgelost dan zal een onderzoek naar de klacht plaatsvinden door een interne klachtenfunctionaris Klaartje

Meijer met gebruikmaking van hoor- en wederhoor. Hierna wordt een beslissing genomen over de klacht.

- Indien je het niet eens is met de genomen beslissing cq de uitkomst van het gesprek zal de klacht worden beoordeeld door een externe onafhankelijke partij: de contactgegevens van de externe klachtenfunctionaris verkrijg je van het secretariaat. Hieraan zijn kosten verbonden
- Het advies van de onafhankelijke partij is bindend voor beide partijen.
- Documenten worden 2 jaar bewaard in het daarvoor bestemde dossier.