

KLACHTENREGELING

SKIN CLINIC OPLEIDINGEN

Inhoudsopgave

1. Definities
2. Indienen van klachten
3. Behandeling van klachten
4. Onafhankelijke derde
5. Bewaartermijn

Artikel 1 – Definities

- Opleider: Skin Clinic Opleidingen
- Deelnemer: iedere persoon die een training volgt bij Skin Clinic Opleidingen
- Klacht: iedere uiting van ontevredenheid over een training of de organisatie daarvan

Artikel 2 – Indienen van klachten

1. De deelnemer dient een klacht schriftelijk of per e-mail in bij de opleider, voorzien van naam, datum, omschrijving van de klacht en eventuele onderbouwing.
2. Ontvangst van de klacht wordt binnen **5 werkdagen** schriftelijk bevestigd.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Artikel 3 – Behandeling van klachten

1. De opleider onderzoekt de klacht en probeert deze in eerste instantie in onderling overleg met de deelnemer op te lossen.
2. Indien de klacht betrekking heeft op het gebruik of functioneren van apparatuur, kan de opleider indien nodig de leverancier betrekken om tot een oplossing te komen.
3. De klacht wordt binnen **4 weken** afgehandeld. Indien meer tijd nodig is, ontvangt de deelnemer binnen die termijn een bericht met toelichting en een nieuwe termijn.

Artikel 4 – Onafhankelijke derde

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de deelnemer zich wenden tot een **onafhankelijke mediator** in Blaricum.

Het oordeel van deze mediator is **bindend** voor zowel de opleider als de deelnemer.

Artikel 5 – Bewaartermijn

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en **minimaal 2 jaar** bewaard.