

Dentist Experience

Klachtenreglement – De Dentist Experience

Klachtenreglement – Dentist Experience

Artikel 1. Definities

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- Klacht: elke schriftelijke uiting van ongenoegen, kenbaar gemaakt door een deelnemer of opdrachtgever over de inhoud, organisatie of uitvoering van een cursus, training of andere activiteit van Dentist Experience, ingediend conform dit reglement.
- Klager: de deelnemer of opdrachtgever die een klacht indient.
- Beklaagde: de persoon of instantie binnen de Dentist Experience waarop de klacht betrekking heeft.
- Klachtbehandelaar: de door de Dentist Experience aangewezen persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.
- Onafhankelijke klachtenfunctionaris: mr. Alexander Tolmeijer, tandarts-jurist, die als externe en onafhankelijke derde optreedt bij geschillen.

Artikel 2. Doel van het klachtenreglement

Het doel van dit reglement is om op een laagdrempelige, zorgvuldige en vertrouwelijke wijze klachten te behandelen en op te lossen, met behoud van een respectvolle samenwerking tussen alle betrokkenen.

Artikel 3. Indiening van een klacht

3.1. Een klacht kan worden ingediend binnen één maand na het plaatsvinden van het klachtwaardige feit of binnen twee weken na afronding van de cursus of training. De klacht dient schriftelijk te worden gericht aan:

De Dentist Experience

t.a.v. de Klachtbehandelaar

E-mail: casper@dentistexperience.com

3.2. De klacht bevat minimaal:

- Naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
- De naam van de persoon of activiteit waarop de klacht betrekking heeft;
- De periode en naam van de cursus of training;
- Een korte en duidelijke omschrijving van de klacht.

3.3. De Dentist Experience registreert de datum van ontvangst van de klacht en stuurt de klager binnen één week een ontvangstbevestiging. Daarin wordt vermeld wie de Klachtbehandelaar zal zijn.

3.4. Indien de klager van mening is dat er redenen zijn die een onpartijdige behandeling kunnen belemmeren, kan dit binnen twee weken na ontvangst van de bevestiging schriftelijk worden gemeld. Er zal dan een andere Klachtbehandelaar worden aangewezen.

Artikel 4. Behandeling van de klacht

4.1. De Klachtbehandelaar start binnen één week na aanwijzing de behandeling van de klacht en handelt zorgvuldig, voortvarend en objectief.

4.2. De Klager en Beklaagde worden gehoord, mondeling of telefonisch. Van dit gesprek kan een schriftelijk verslag worden gemaakt, waarvan beide partijen een afschrift ontvangen.

4.3. De Klachtbehandelaar zal de klacht binnen zes weken na ontvangst afhandelen. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd, met opgave van redenen en verwachte termijn (maximaal vier weken verlenging).

4.4. De Klachtbehandelaar doet geen bindende uitspraak, maar kan aanbevelingen of adviezen geven om tot een oplossing te komen. De Klachtbehandelaar legt de gevolgde procedure en gemaakte afspraken schriftelijk vast en verstrekt hiervan een afschrift aan alle betrokken partijen.

4.5. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens en klachtendossiers worden drie jaar na afhandeling bewaard, daarna worden ze vernietigd.

Artikel 5. Onafhankelijke beoordeling

Indien de klager en Dentist Experience (of de beklagde) niet tot een bevredigende oplossing komen, kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris:

mr. Alexander Tolmeijer, tandarts-jurist

De onafhankelijke klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en brengt een bindend advies uit de Dentist Experience. Dentist Experience zal binnen twee weken na ontvangst van dit advies overgaan tot uitvoering van de uitspraak.

Artikel 7. Slotbepalingen

- Dit klachtenreglement maakt onderdeel uit van de algemene voorwaarden van De Dentist Experience.

- In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van De Dentist Experience in overleg met de Klachtbehandelaar.

Contact

Dentist Experience

E-mail: casper@dentistexperience.com

Website: www.dentistexperience.com