

Klachtenregeling

- Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden bij:
 - Kenniscentrum Saminc B.V.
Keulenstraat 12
7418 ET Deventer
 - Telefoon: 06 418 351 01
 - e-mail: info@saminc.nl
- De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtverantwoordelijke. De klachtverantwoordelijke bevestigt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk aan de klager dat de klacht in behandeling is genomen;
- Indien de klachtverantwoordelijke, na bestudering van de klacht, nadere informatie nodig heeft, dan wordt deze informatie bij de klager, docent of andere betrokkenen opgevraagd;
- De klacht wordt in ieder geval binnen één maand na ontvangst afgehandeld. Indien afhandeling binnen één maand niet realistisch is, dan wordt de klager geïnformeerd over de voortgang van de procedure;
- De klachtverantwoordelijke neemt na bestudering van het dossier contact met de klager op om tot een bevredigende oplossing te komen. Dit kan, afhankelijk van de aard van de klacht, telefonisch, schriftelijk of via elektronische weg geschieden;
- Na afronding van de klacht ontvangt de klager in ieder geval een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure;
- Allen die betrokken zijn bij de afhandeling van uw klacht, gaan vertrouwelijk om met de klacht en de verkregen gegevens.
- Mocht er na de uitspraak geen overeenstemming bereikt zijn, dan kan er contact opgenomen worden met de onafhankelijke derde/vertrouwenspersoon, mevrouw G. Muis. Zij is te bereiken via klachtenfunctionaris@saminc.nl. Het oordeel is voor het Kenniscentrum bindend. Ook eventuele consequenties worden door het Kenniscentrum snel afgehandeld.
- De dossiers betreffende ingediende klachten worden minimaal 24 maanden na datum indiening bewaard.

