

KLACHTENREGELING RINO Zuid

RINO Zuid hecht aan tevreden relaties. Indien u ontevreden bent over één van onze diensten, horen wij dit graag. Wij gaan er dan ook van uit, dat u in eerste instantie contact zoekt met degene die de klacht heeft veroorzaakt of kan oplossen.

Wanneer u vindt dat dit onvoldoende heeft geholpen, dan kunt u uw klacht melden bij de manager van de betreffende opleiding of cursus. Dit gebeurt bij voorkeur schriftelijk. Binnen twee werkweken ontvangt u een bevestiging en hoort u wat de acties zijn naar aanleiding van uw klacht.

De betrokkenen spannen zich in om de klacht op te lossen. U ontvangt binnen 4 weken bericht over de voorgestelde oplossing.

Wanneer u van mening bent dat er voor de klacht geen bevredigende oplossing is gevonden, wordt de klacht ter kennis gebracht van de directeur. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De procedure neemt maximaal 4 werkweken in beslag.

De directeur informeert zich bij alle betrokkenen (hoor en wederhoor) en doet een uitspraak. Deze wordt u schriftelijk toegezonden. Indien nodig kan de directeur zich laten adviseren door een jurist.

Mocht u zich niet kunnen vinden in het besluit van de directeur dan kunt u zich richten tot de Commissie van Beroep. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter (dr. D. Bosma) en twee leden, afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht.

De Commissie van Beroep neemt in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Het oordeel van de beroepscommissie is bindend.