

KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1 Definities

In dit klachtenreglement worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven, of uit de context anders blijkt:

BITE Functional Dentistry V.O.F.: handelend onder de naam BITE Functional Dentistry

Klacht: elke schriftelijke uiting van ongenoegen, kenbaar gemaakt door een cursist of opdrachtgever tijdens de door hem/haar genoten dienst en ingediend conform dit reglement.

1. Klachtbehandelaar: de door BITE Functional Dentistry aangestelde persoon om de klacht te behandelen.
2. Klager: de cursist of opdrachtgever die een klacht uit

Artikel 2. Doel van het klachtenreglement

Het doel van dit klachtenreglement is het op een laagdrempelige wijze oplossen van klachten.

Artikel 3. Procedure

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen indien schriftelijk ingediend bij klachten@bitedentistry.nl tijdens of binnen 2 weken na afronding van de opleiding of cursus en indien de klager eerst heeft geprobeerd de klacht minnelijk met de beklagde op te lossen.
2. De klager doet daarbij in elk geval opgave van:
 - Zijn naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en emailadres;
 - De naam van de persoon tegen wie de klacht zich richt ("Beklaagde");
 - (De periode van) de opleiding of cursus waaraan de klager deelneemt of heeft deelgenomen;
 - Een korte omschrijving van de klacht.
3. BITE Functional Dentistry legt de datum van ontvangst van de klacht van klager vast. Klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst.
4. Binnen ten hoogste 4 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager binnen 14 dagen gezonden.
5. Ingediende klachten zullen gedurende een periode van 1 jaar door BITE Functional Dentistry bewaard worden.
6. Binnen 4 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen 4 weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht en wordt een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te geven. De beslissing wordt schriftelijk aan klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
7. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost zal een onafhankelijke derde partij, bij de klacht betrokken worden om deze verder af te handelen. Het advies van deze partij is bindend voor BITE Functional Dentistry. Eventuele consequenties worden door BITE binnen 2 weken afgehandeld.
8. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld door BITE Functional Dentistry.