

Procedure voor meldingen en klachten

inzake

SiVAS-opleidingen

1. Doel procedure

- Goede orde binnen SanoPharm Nederland BV handhaven.
- Recht doen aan de individuele klager.
- Zo mogelijk de vertrouwensrelatie tussen partijen herstellen.

Behandeling van de klacht leidt tot een uitspraak van de directie van SanoPharm Nederland BV.

2. Melding

Problemen of suggesties kunnen via het meldings- en klachtenformulier worden ingediend bij SanoPharm Nederland BV. Een melding heeft als doel de goede orde binnen de opleiding te handhaven. De melding betreft organisatorische regelingen, examens, studenten of docenten. Bij een melding wordt er van de directie geen antwoord of reactie terugverwacht. Meldingen en suggesties worden door SanoPharm Nederland BV te allen tijde serieus in overweging genomen.

3. Klacht

Klachten kunnen via het meldings- en klachtenformulier worden ingediend bij SanoPharm Nederland BV. Een klacht kan worden aangemeld als een student het oneens is met de handelwijze binnen de opleiding. Klachten zullen binnen vier weken na schriftelijk ontvangst inhoudelijk beantwoord worden. Wanneer niet aan deze termijn kan worden voldaan, ontvangt de student schriftelijk een tijdsindicatie wanneer het antwoord redelijkerwijs verwacht kan worden. De klacht wordt te allen tijde door beide partijen vertrouwelijk behandeld. Bij een klacht wordt er van de directie een antwoord terugverwacht.

4. Beroepsmogelijkheid

Bij het niet tot elkaar kunnen komen van partijen biedt SanoPharm Nederland BV de mogelijkheid een onafhankelijke derde te raadplegen. De uitspraak van de onafhankelijke derde is voor beide partijen bindend.

5. Mediation

Een klacht die bij SanoPharm Nederland BV ingediend wordt, heeft als kenmerk dat beide partijen de intentie hebben om tot een oplossing van het conflict te komen. Indien de klacht een externe docent of een student betreft zal SanoPharm Nederland BV als mediator beide partijen benaderen met het verzoek om tot een gezamenlijke oplossing te komen. Te allen tijde krijgt de beklagde partij volledig inzage in de ingediende klacht. Wanneer de klacht de opleiding zelf betreft probeert SanoPharm Nederland BV tot een bevredigende oplossing te komen.

6. Procedure

Bij een melding of klacht dient men het meldings- en klachtenformulier te downloaden op www.sivas.nu. De klager dient de klacht zo concreet mogelijk te formuleren op het klachtenformulier. Het klachtenformulier dient te zijn gericht aan het secretariaat van SanoPharm Nederland BV (niet per e-mail):

SanoPharm Nederland bv

Prins Hendrikweg 2
3771 AK Barneveld

Het meldingen- en klachtenformulier wordt 2 jaar in de administratie bewaard.