



## KLACHTENPROCEDURE DOKh

Betrekking hebbende op klachten over DOKh

Wij streven naar een hoog kwaliteitsniveau van dienstverlening. Dit geldt voor zowel onze leergangen als onze nascholingen, zowel in inhoudelijk en organisatorisch opzicht als in de zorg en aandacht voor de klant. Daarom werken we steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening, onder meer door evaluaties van alle cursussen. Toch kan het gebeuren, dat u niet tevreden bent over de scholing, ons optreden en/of onze medewerkers.

Deze klachtenprocedure biedt inzicht in de mogelijkheden tot het indienen van een klacht over nascholingen of de dienstverlening en de afhandeling daarvan.

Uiteraard kunt u ook telefonisch contact met ons opnemen voor informatie en advies over deze klachtenprocedure. Tijdens kantooruren zijn wij te bereiken op nummer 072-5279100. U kunt ons ook per e-mail bereiken via het e-mailadres ([secretariaat@dokh.nl](mailto:secretariaat@dokh.nl)).

### 1. Uw klacht indienen

Dit kan schriftelijk per brief of per e-mail. Zodra wij de klacht van u hebben ontvangen, krijgt u hiervan een bevestiging toegestuurd waarin de afhandelingstermijn wordt vermeld.

Uw brief kunt u ter attentie van de directie mailen naar [secretariaat@dokh.nl](mailto:secretariaat@dokh.nl) of sturen naar:

DOKh  
Robijnstraat 6  
1812 RB ALKMAAR

### 2. Klachtenafhandeling

Alle klachten worden onder strikte vertrouwelijkheid in behandeling genomen door de directie van DOKh. Wij zijn van mening, dat de afhandeling van klachten zorgvuldig moet gebeuren, waarbij zowel aan u, als aan de betrokken medewerker(s) recht zal worden gedaan. Klachten zullen zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst, worden behandeld. Indien DOKh de klacht niet binnen de gestelde termijn kan afhandelen, wordt klager hiervan op de hoogte gesteld en zal deze een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Indien de informatie in uw brief onvoldoende is om de klacht naar behoren te behandelen, wordt contact met u opgenomen voor nadere informatie. Nadat alle informatie van u en eventuele andere betrokkene(n) is beoordeeld, neemt de directie een beslissing.

U wordt schriftelijk per brief of per e-mail geïnformeerd over deze beslissing en de argumenten waarop deze is gebaseerd.

### 3. Bezwaarprocedure

Indien uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u binnen vier weken schriftelijk beroep aantekenen bij de externe klachtenfunctionaris, mevrouw Mirjam Broekhuizen. Het beroep c.q. bezwaar tegen de beslissing kan worden aangetekend via [klachten@medicamus.nl](mailto:klachten@medicamus.nl). Deze klachtbemiddelaar is onafhankelijk en niet in dienst van DOKh. Uw klacht voorleggen aan een klachtbemiddelaar heeft nooit als doel om sancties op te leggen aan DOKh of een medewerker van DOKh. Het doel van de bemiddeling is het vertrouwen tussen u en DOKh en/of haar medewerker(s) te herstellen. De bemiddelaar kan wel aanbevelingen doen aan de directie of Raad van Toezicht over aanpassingen in de organisatie.

De bemiddeling eindigt als de bemiddelaar en u samen concluderen dat ofwel het probleem is opgelost of dat de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Het verloop en de uitkomst van de

bemiddeling worden vastgelegd in een afsluitende brief die aan u en de betrokken medewerker(s) wordt toegezonden.

Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

#### 4. Administratie

DOKh houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

- Uw naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- Gegevens over de cursus waarover de klacht gaat: naam cursus, datum, plaats, docent;
- Gegevens over uw klacht: ontvangstdatum, nadere omschrijving en toelichting;
- De gevoerde correspondentie over de klacht;
- De status van de klacht ( in behandeling/afgehandeld);
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht.

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot 2 jaar na de afhandeling. U kunt uw gegevens gedurende deze periode altijd opvragen. Er wordt vertrouwelijk omgegaan met uw gegevens.



T 072 - 527 91 00



E [secretariaat@dokh.nl](mailto:secretariaat@dokh.nl)