

Klachtenregeling Scholing en Advies

GGZ NHN academie, onderdeel van GGZ Noord-Holland Noord, statutair gevestigd te Heiloo, ingeschreven onder nummer 41238617 bij het handelsregister is de gebruiker van deze klachtenregeling en zal hierna volgend aangeduid worden met “wij”. Deze klachtenregeling is onderdeel van de Algemene Voorwaarden Scholing en Advies en vloeit voort uit artikel 7 van deze regeling.

De GGZ NHN academie hecht veel waarde aan tevreden relaties. Waar gewerkt wordt, kunnen echter misverstanden ontstaan of kunnen fouten worden gemaakt. Als je ontevreden bent over onze producten of diensten, dan willen wij dat graag zo snel mogelijk oplossen. Dit kan in de eerste plaats in een goed gesprek. Wij adviseren je daarom om eerst contact op te nemen met je contactpersoon van de GGZ NHN academie of door te mailen naar: academie@ggz-nhn.nl om een afspraak te maken.

Als jouw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, dan kun je een formele schriftelijke klacht indienen. Je hebt vier weken de tijd om jouw klacht in te dienen. Deze vier weken gaan in op het moment dat de dienst of training is afgerond.

De klacht mag gemaild worden naar: academie@ggz-nhn.nl. Na ontvangst van de klacht sturen wij jou een ontvangstbevestiging. Vervolgens volgt een intern onderzoek en wordt de klacht onderzocht.

De klacht wordt binnen 4 weken afgehandeld. Mocht het langer duren, dan ontvang je hierover tijdig bericht en ontvang je een indicatie over de te verwachten reactietermijn.

De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en wordt maximaal een jaar bewaard.

Wat kun je doen als je het niet eens bent met het genomen besluit?

Wanneer je het niet eens bent met het genomen besluit naar aanleiding van de klacht, dan kan het klachtenplatform worden ingeschakeld.

De klacht wordt via de mail gericht aan onze collega's bij GGZ fokke.postma@ggzfriesland.nl (e-mailadres collega), die uiterlijk binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht verstuurd aan de betrokkenen.

GGZ Friesland heeft zes weken de tijd om de klacht te onderzoeken, partijen te horen en tot een uitspraak over de klacht te komen. Als dit termijn niet mogelijk is, stellen we je hiervan schriftelijk op de hoogte en informeren we je over de termijn waarbinnen het besluit zal worden genomen. Deze uitspraak is bindend voor GGZ Noord-Holland-Noord en eventuele consequenties worden binnen twee weken afgehandeld.