



Klachtenbehandeling Unisoort. v.o.f.

Unisoort, trainingcentrum voor echoscopie, stelt alles in het werk om ervoor te zorgen, dat de aangeboden diensten op een correcte en hoogwaardige manier worden geleverd. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over een onderdeel van de dienstverlening. Aangezien Unisoort de tevredenheid van onze klanten belangrijk vindt is er een klachtenprocedure.

Wanneer u niet tevreden bent over de gang van zaken of over de manier van handelen van één van de medewerkers van Unisoort, kunt u bij Unisoort een klacht indienen. Unisoort staat open voor uw klacht. Enerzijds omdat we graag, binnen onze diensten, uw belang dienen, anderzijds omdat we dienstverlening van onze organisatie blijvend toetsen en verbeteren op basis van de wensen van onze klanten.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Klachten procedure:

1. Stuur een brief of email met uw klacht naar Unisoort, Tav Vennoten A. Jansen, en S.Neter
Postadres: Unisoort, Broerdijk 79, 6523GR Nijmegen
Email: info@unisoort.nl
2. Beschrijf daarin wat er is gebeurd, wanneer dit is gebeurd en welke medewerker van Unisoort hierbij betrokken is geweest. Vermeld uw naam, adres, telefoonnummer en de datum.
3. Uw klacht wordt geregistreerd en u krijgt een bevestiging van ontvangst binnen 2 dagen.
4. De klacht wordt meteen in behandeling genomen.
5. Unisoort onderzoekt uw klacht en evalueert deze en voert eventuele verbetering door. U krijgt binnen 5 dagen schriftelijk antwoord van Unisoort.
Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.
6. U kunt op dit antwoord reageren binnen 21 dagen na de datum van de brief. Reageert u niet dan neemt Unisoort na deze termijn contact met u op om te informeren of de klacht naar wens is afgehandeld.
7. Op uw verzoek kan vervolgens een gesprek plaats vinden op het kantoor van Unisoort, Broerdijk 79 te Nijmegen.
Hierbij zijn aanwezig:
8. - de betrokken docent van Unisoort en één collega daarvan
- twee personen van de organisatie die de klacht heeft ingediend óf de

persoon die de klacht heeft ingediend, desgewenst samen met maximaal één door hem of haar verzochte persoon. Van dit gesprek wordt door Unisoona een verslag gemaakt en naar u toegestuurd. Op dit verslag kunt u binnen 8 dagen reageren.



9. Hebben Unisoona en u zich ingespannen om de klacht op te lossen maar is dit niet gelukt dan kunt u, uw klacht kenbaar maken bij de cliëntvertrouwenspersoon dhr. R.L.M. Bekkers. Hij is bereikbaar via mail: rmbekkers@gmail.com
10. De verbetering van ons bedrijfsproces als gevolg van uw klacht zal Unisoona brief aan u laten weten.
11. Het oordeel van de vertrouwenspersoon is bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.
12. De klacht en de wijze van afhandeling wordt gedurende een periode van 2 jaar bewaard.