

Klachtenprocedure

De Congreszaak verzorgt jaarlijks meerdere congressen en events in de zorg en heeft daarin een jarenlange ervaring opgebouwd. De Congreszaak streeft ernaar zijn events naar tevredenheid van de cursisten te organiseren. Toch kan het voorkomen dat een deelnemer een klacht heeft over een gevolgd event. U kunt een eventuele klacht per telefoon of per e-mail aan De Congreszaak kenbaar maken.

Als u uw klacht per telefoon kenbaar wilt maken, verzoeken wij u vriendelijk contact op te nemen met Petra Schimmel via 06 53 37 04 37. Als u uw klacht per e-mail wilt indienen kunt u een mail sturen naar Petra Schimmel via petraschimmel@congreszaak.nl, met in de e-mail vermeld:

- Uw naam, adres en telefoonnummer.
- De titel en de datum van het event waar u een klacht over heeft.
- Beschrijving van de klacht.

Binnen één week na ontvangst van een klacht ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst van de klacht en de mededeling dat de klacht in behandeling is genomen en wie de klacht zal afhandelen binnen vier weken na ontvangst.

Klachten en de wijze van afhandeling worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst, kan hij/zij beroep instellen bij een onafhankelijke derde partij, te weten mr. S.A. Eckhardt als bindend adviseur.

Na ontvangst van een klacht wordt de klacht door deze Bindend adviseur onderzocht, dan volgt mogelijk een mondelinge behandeling en neemt de Bindend adviseur een beslissing. Deze beslissing wordt schriftelijk vastgelegd en wordt genomen binnen drie weken na de mondelinge behandeling of, als er geen mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden, binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Deze beslistermijn kan worden verlengd met nog een keer zes weken indien de behandeling van de klacht meer tijd nodig heeft.

Het oordeel van de Bindend adviseur is bindend en de eventuele consequenties worden door De Congreszaak binnen vier weken uitgevoerd.