

Klachtprocedure CIDE | Centre for Innovative Dental Education

1. Binnen het CIDE is de heer M.M.L.F. Smulders verantwoordelijk voor het afhandelen van de klachten en daarmee de zgn. klachtverantwoordelijke.
2. Alle klachten dienen per e-mail te worden ingediend (info@cide.nl).
3. Definitie van een klacht: *Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie.*
4. Na het ontvangen van een klacht wordt door de klachtverantwoordelijke een klachtdossier aangelegd waarin ten minste de volgende informatie wordt opgenomen:
 - de NAW-gegevens van de klager;
 - de indieningsdatum van de klacht;
 - de naam van de klachtverantwoordelijke;
 - een omschrijving van de klacht;
 - de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
 - de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht; - de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).
5. De klachtverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen vier weken na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt.

Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.
6. Indien de klager niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt dan is er gelegenheid tot het geven van een schriftelijke reactie. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil kan de klager binnen drie maanden een klacht kan indienen bij de klachtencommissie van de KNMT.

KNMT
Postbus 2000
3430 CA Nieuwegein

De uitspraak van de klachtencommissie van de KNMT is voor beide partijen bindend. Eventuele consequenties worden door het CIDE snel geregeld.
7. Na het afhandelen van de klacht wordt deze gedurende (minimaal) twee jaar bewaard in het klachtendossier.