

Snoeck B.V.  
Hertzstraat 42  
2316 DH Leiden  
T +31 (0)71 2401060  
E vraag@snoeckhealth.nl

**Snoeck Health staat voor kwaliteit en persoonlijke aandacht. Wij streven naar het werken in kleine groepen en het werken in het belang van de cursist. Ieder individu heeft recht op dezelfde gang van zaken en benadering om uiteindelijk met een diploma de cursus weer te verlaten. Het kan toch gebeuren dat u ontevreden bent over de dienstverlening bij Snoeck Health.**

### **Het indienen van een klacht**

Bij ons kunt u de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Dit kan bij het dienstdoende personeel, de directeur van Snoeck B.V. of via de email vraag@snoeckhealth.nl  
Deze ontevredenheid kan bijvoorbeeld gaan over de advisering, het cursusmateriaal of het (niet) handelen van een bepaalde medewerker. In dit geval kunt u een klacht bij ons indienen. Uw klacht zal uiteraard altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### **Mondeling**

Wanneer de mogelijkheid zich aandient zullen wij altijd proberen de eenvoudige, snel oplosbare klachten direct te 'behandelen'. Indien de klacht informeel is afgerond streven wij ernaar om dit via post of email alsnog schriftelijk te bevestigen. Is de klacht gecompliceerd heeft het de voorkeur dat de klacht schriftelijk wordt ingediend.

### **Schriftelijk**

Een schriftelijke klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen en de volgende gegevens bevatten:

- Naam, adresgegevens
- Telefoonnummer waar u overdag op te bereiken bent
- E-mailadres
- Datum
- Een zo uitgebreid mogelijke omschrijving van de klacht. Een ondertekening waarmee u bevestigt alles naar waarheid te hebben ingevuld. Een klacht moet binnen 2 maanden nadat het feit zich heeft voorgedaan ingediend worden.

### **Afhandeling klacht**

Wij streven ernaar om de ingediende klacht na ieders tevredenheid op te lossen. Snoeck Health draagt zorg voor de totstandkoming hiervan. Wanneer wij de klacht hebben ontvangen krijgt u hiervan een bevestiging. Wij streven ernaar de klacht binnen 10 werkdagen te behandelen. Na ontvangst van de klacht kan het zijn dat er telefonisch contact met u opgenomen wordt om in te schatten of de klant informeel opgelost kan worden. Ook bij twijfel of onduidelijkheden wordt er contact met u opgenomen. Indien de klacht direct kan worden afgehandeld wordt een ontvangstbevestiging achterwege gelaten.

### **Behandeltermijn**

Zoals eerder beschreven streven wij ernaar om de klacht binnen 10 dagen te behandelen. Het kan echter zijn dat de klacht gecompliceerder is, voor speciale gevallen geven wij een maximaal behandeltermijn van 6 weken.

### **Niet tevreden?**

Wordt de klacht naar uw mening niet in tevredenheid afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de directie van Snoeck B.V.. Indien ook hier uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld kunt u zich wenden tot een onafhankelijke instantie voor klachtenafhandeling zoals "De geschillencommissie" [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Hun uitspraak is bindend.