

Omgangprocedure SCEM Conference Services

Ondanks alle inspanningen kan het voorkomen dat u een op- of aanmerking heeft op onze nascholingen of diensten. Op- en aanmerkingen zijn belangrijk! Ze zijn input voor de verbetering van onze organisatie. SCEM beschouwt een goede afhandeling dan ook als een standaardelement in haar kwaliteitszorg.

Op- en aanmerkingen

Het kan gebeuren dat u als deelnemer een op- of aanmerking heeft over een van onze nascholingen of diensten in het algemeen. U kunt ons hierover informeren via het contactformulier op onze website.

Klachten

Een klacht indienen heeft een meer formeel karakter. Een klacht kan ontstaan doordat er niet adequaat op een op- of aanmerking wordt gereageerd of als u vindt dat een situatie ernstig genoeg is om direct als klacht ingediend te worden. U kunt een klacht schriftelijk per post of e-mail gericht aan de directie bij ons kenbaar maken. Hierbij geldt dat u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen, een ontvangstbevestiging van de klacht krijgt. In deze ontvangstbevestiging staat:

- wie uw contactpersoon is en hoe en wanneer deze te bereiken is;
- binnen welke termijn er een uitkomst zal zijn (voorzien van een onderbouwing);
- een korte analyse van de ingediende klacht.

Uw contactpersoon treedt in eerste instantie op als bemiddelaar. Daarnaast houdt hij/zij contact met u over de voortgang en het uiteindelijke resultaat.

Bezwaar

Als u het niet eens bent met een op u betrekking hebbende schriftelijke beslissing of weigering om een beslissing te nemen, kunt u hiertegen schriftelijk in bezwaar gaan. Levert bemiddeling alsnog niets op, dan legt de bemiddelaar de zaak schriftelijk voor aan een onafhankelijke mediator. Beide partijen worden hierna gehoord, tenzij men daar geen prijs op stelt. De mediator doet zo snel mogelijk - uiterlijk binnen zes weken na aanmelding van de klacht - schriftelijk een uitspraak.

Gedragcode

SCEM conformeert zich aan de gedragscode (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Hieronder wordt verstaan:

- Seksuele intimidatie; ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag (waaronder het ongevraagd verzenden of bewust voor anderen zichtbaar raadplegen van pornografische afbeeldingen of teksten, ondermeer via internet).
- Agressie en geweld: het pesten, psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen van anderen.
- Discriminatie: het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid, dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren (ras, godsdienst enz.).

Deze gedragscode is van toepassing op alle medewerkers van SCEM. Indien naar uw mening de gedragscode is geschonden, kunt u dit schriftelijk melden bij de directie. Zij zal uw klacht vertrouwelijk behandelen.

De werkwijze, maatregelen en voorwaarden die in de gedragscode staan omschreven, gelden ook voor derden.