

# Klachtenprocedure Ergotherapie Nederland

(Waar cursus/cursussen staat kan ook training, workshop, studiedag enz., genoemd worden.)

## 1. Bereik en uitgangspunten

### 1.1 Doelstelling

**Primair:** vaststellen van een procedure om klachten binnen redelijke termijn op een zorgvuldige en constructieve wijze af te handelen.

**Secundair:** verbeteren van de kwaliteit van het product en de dienstverlening van ErgoAcademie/Ergotherapie Nederland.

**Tertiair:** relatiebehoud leden en niet-leden van Ergotherapie Nederland.

### 1.2 Bereik procedure

Elke klacht over ErgoAcademie (onderdeel van Ergotherapie Nederland), haar cursussen, dienstverlening, docenten en/of medewerkers door cursisten (ergotherapeuten).

### 1.3 Uitgangspunten

Een transparante klachtenprocedure voor cursisten.

Een logisch proces waarbij de cursist op vastgestelde tijdstippen wordt geïnformeerd over het verloop van zijn klacht en bij welke afdeling de klacht in behandeling is. De cursist moet duidelijk geïnformeerd zijn over de procedure (criteria voor indienen van de klacht, reactie- en afhandeling termijnen, contactgegevens, e.d.)

Een klacht wordt in behandeling genomen indien is vermeld: klantgegevens, relatie tot klant, omschrijving en motivering klacht, dagtekening en ondertekening. Zie formulier bijlage 1.

## 1.4 Wie kan een klacht indienen

Iedere cursist kan een klacht indienen of een gemachtigde hiervoor aanstellen.

Iedere cursist die niet tevreden is over ErgoAcademie, haar producten en/of dienstverlening kan een klacht indienen.

### 1.5.1 In behandeling nemen

**Er is geen verplichting tot klachtbehandeling bij:**

- a) Het niet voldoen aan bovenstaande criteria. De cursist wordt door het secretariaat geattendeerd op het ontbreken van de nodige gegevens; de cursist wordt in de gelegenheid gesteld om binnen 14 dagen de ontbrekende gegevens aan te leveren.
- b) Een feit/actie e.d. dat langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden
- c) Een herhaalklacht bij afhandeling van de voorgaande klacht langer dan 12 weken na de finale afhandeling.

Een cursist wordt schriftelijk en/of mondeling geïnformeerd wanneer de klacht om bovenstaande redenen niet in behandeling wordt genomen.

### 1.5.2 Intern en Extern Proces

Ergotherapie Nederland kan termijnen verkorten en/of verlengen bij aanzienlijk belang van de cursist of aanzienlijk belang van Ergotherapie Nederland.

- **Binnen 2 werkdagen** stuurt Ergotherapie Nederland een persoonlijke ontvangstbevestiging met de voorlopige verwachting van de afhandeltermijn.
- **Binnen 20 werkdagen** vindt afhandeling van de klacht plaats wanneer er geen interne- of externe deskundigen geraadpleegd worden.
- **Binnen 40 werkdagen** vindt afhandeling van de klacht plaats wanneer er interne- of externe deskundigen geraadpleegd worden.
- Wanneer een klacht niet binnen de gestelde termijn van 20 werkdagen afgehandeld kan worden ontvangt de cursist hiervan een mededeling met daarin de **verwachte termijn van afhandeling**.

De cursist kan telefonisch, schriftelijk en per e-mail gevraagd worden om meer informatie.

De cursist kan vragen om telefonisch, schriftelijk of in persoon toelichting te geven.

De beklagde wordt geïnformeerd over de ontvangst van een klacht over zijn/haar persoon, afdeling, product en/of dienstverlening.

De cursist wordt geïnformeerd over het verweer van de beklagde.

Ergotherapie Nederland informeert de cursist over uitspraken van deskundigen intern of - extern en doet de cursist schriftelijk of per mail een finale klachtbehandeling met een gegrond of ongegrondverklaring.

Een klacht op het gebied van vertrouwenskwesaties van een cursist wordt niet opgenomen in de aantekeningen in de diverse databases van de cursist bij de Ergotherapie Nederland.

Ingediende klachten en uitspraken zullen worden bewaard voor de duur van twee jaar.

### **1.6 Beroep**

Wanneer een cursist het niet eens is met de afhandeling van de klacht door Ergotherapie Nederland kan de cursist dit binnen 12 weken aangeven. Het proces Klachten wordt dan opnieuw doorlopen, bij voorkeur door intervisie en overdragen van het klachtdossier aan een andere medewerker en/of leidinggevende.

Klachten kunnen ook worden ingediend bij de Klachtencommissie Paramedici, ter attentie van: drs. P.J.W. Schilperoord, Postbus 18800 3501 CV Utrecht. Het oordeel van de klachtencommissie zijn bindend.

### **1.7 Bekendmaking besluit**

Ergotherapie Nederland maakt haar beslissing bekend aan de cursist en aan eventueel gemachtigden.

### **1.8 Kosten**

Aan onze klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden.

## 1.9 Analyse en Advies

Voor 1 juli van het lopende jaar vindt er een analyse van de klachtafhandeling plaats in het voorgaande jaar. Voor 1 september vindt er onderbouwd advies aan het bestuur plaats naar aanleiding van de analyse om de kwaliteit van de producten/dienstverlening te vergroten en om klachten te voorkomen. Deze analyse en advies zijn niet openbaar.

## 1.10 Openbaarheid

De klachtenregeling is te vinden op de website/webpagina van ErgoAcademie op <http://ergotherapie.nl/kennisplein/ergoacademie/>

## 1.11 Toegankelijkheid

Het ingevulde klachtenformulier kan worden opgestuurd naar onderstaande adres of per mail worden verstuurd naar [en@ergotherapie.nl](mailto:en@ergotherapie.nl) onder vermelding van *ErgoAcademie klachten*.

<b>Ergotherapie Nederland</b>	<b>Telefoonnummer</b>	<b>E-mail</b>
Orteliuslaan 750	030 2628356	<a href="mailto:en@ergotherapie.nl">en@ergotherapie.nl</a>
3528 BB Utrecht	<i>Op maandag tot en met donderdag tussen 9.00 en 17.00 uur.</i>	

## Bijlage 1: Klachtenformulier

<b>Klachtenformulier ErgoAcademie</b>		
<b>Naam</b>		
<b>Lidmaatschapsnummer</b> (indien lid)		
<b>Straatnaam + huisnummer</b>		
<b>Postcode + woonplaats</b>		
<b>Telefoonnummer</b>		
<b>Onderwerp klacht:</b>		
<b>Omschrijving &amp; motivering:</b>		
<b>Datum:</b>		
<b>Handtekening:</b>		