

Klachtenprocedure Ergo Academie

(Waar cursus/cursussen staat kan ook training, workshop, studiedag enz., gelezen 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 Ergo Academie/Ergotherapie Nederland.

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

1.2 Bereik procedure

Elke klacht over Ergo Academie (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. 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 Ergo Academie, haar producten en/of dienstverlening kan een klacht indienen.

1.5.1 In behandeling nemen

Binnengekomen klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

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 Proces

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

- **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.
- 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 en de reden**.

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 beklaagde 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 beklaagde.

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 Ergo Academie.

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.

De beroepsprocedure wordt afgehandeld door de VvAA. Contactgegevens zijn bij Ergotherapie Nederland op te vragen.

Het oordeel van VvAA is voor Ergotherapie Nederland bindend; eventuele consequenties worden door Ergotherapie Nederland binnen een termijn van 30 dagen afgehandeld.

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 Ergo Academie op

<https://info.ergotherapie.nl/cursusvoorwaarden-overige-informatie>

1.11 Toegankelijkheid

Het ingevulde klachtenformulier kan worden opgestuurd naar onderstaande adres of per mail worden verstuurd naar ergoacademie@ergotherapie.nl onder vermelding van *Ergo Academie klachten*.

Ergotherapie Nederland	Telefoonnummer	E-mail
Orteliuslaan 750	030 2628356	ergoacademie@ergotherapie.nl
3528 BB Utrecht		
Bereikbaar: maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 16.00 uur.		

Bijlage 1: Klachtenformulier

 ergo academie	
Klachtenformulier Ergo Academie	
Naam	
Lidmaatschapsnummer (indien lid)	
Straatnaam + huisnummer	
Postcode + woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Onderwerp klacht: (Toelichting: Op welke cursus/gebeurtenis heeft de klacht betrekking? Wanneer heeft dit plaatsgevonden?)	
Omschrijving & motivering:	

Datum:	
Handtekening:	