

KNGF Klachtenregeling Scholing

voor deelnemers aan scholingen georganiseerd door of via het KNGF aangeboden

I. Inleiding

Het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) vindt het belangrijk dat door of via het KNGF aangeboden scholing kwalitatief goed is en naar behoren wordt gegeven. Indien u als deelnemer niet tevreden bent over deze scholing dan kunt u een klacht indienen bij het KNGF.

De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel: enerzijds het oplossen van de klacht van klager, anderzijds het verbeteren van door of via het KNGF aangeboden scholing. Ten behoeve van het verbeteren van door KNGF aangeboden scholing zal in het KNGF jaarverslag worden vermeld hoeveel klachten zijn ingediend, wat de aard is van die klachten en welke aanpassingen als gevolg daarvan zijn gedaan.

II. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Algemeen Bestuur	het algemeen bestuur van het KNGF;
Bezwaar	het schriftelijk bezwaar van Klager tegen de uitkomst van de klachtenbehandeling;
Deelnemer	de deelnemer aan door of via het KNGF aangeboden scholing;
Directeur	de directeur van het KNGF;
Klacht	iedere schriftelijke vorm van uiting van ontevredenheid van een Deelnemer over de Scholing, die is ontvangen door het KNGF;
Klager	de Deelnemer die een Klacht over de Scholing bij het KNGF heeft ingediend;
KNGF	het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie;
Scholing	de door of via het KNGF aangeboden scholing.

III. Procedure

A. Indienen Klacht

Een Klacht dient schriftelijk, via postbus 248 (3800 AE) te Amersfoort of via e-mail klacht@kngf.nl, bij de Directeur te worden ingediend. De Klacht moet tenminste de volgende gegevens bevatten:

1. Uw naam en indien van toepassing uw relatienummer.
2. Vermelding van de naam van de Scholing, naam van de organisatie die de scholing namens het KNGF uitvoert, alsmede de datum waarop u de Scholing heeft gevolgd.
3. Een duidelijke omschrijving van de Klacht.

B. Behandeling Klacht

1. De Klager ontvangt een bevestiging dat de Klacht is ontvangen en informatie over de procedure.
2. Indien nodig wordt Klager om nadere informatie gevraagd.

C. Uitkomst klachtenbehandeling

1. De Directeur bericht Klager binnen zes weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk over de uitkomst van de klachtenbehandeling.
2. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de hiervoor genoemde termijn met een inhoudelijk oordeel over de Klacht te komen zal Klager schriftelijk worden bericht binnen welke termijn uitkomst over de Klacht zal worden gegeven.

D. Bezwaar

1. Indien Klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenbehandeling kan Bezwaar worden gemaakt bij het Algemeen Bestuur. Het Bezwaar moet schriftelijk worden gedaan via postbus 248 (3800 AE) te Amersfoort of via e-mail klacht@kngf.nl.
2. Het indienen van Bezwaar is mogelijk tot uiterlijk zes weken na de verzenddatum van de uitkomst van de klachtenbehandeling.
3. In het Bezwaar dient gemotiveerd te worden aangegeven waarom u het niet eens bent met de uitkomst van de klachtenbehandeling.
4. Het Algemeen Bestuur bericht Klager binnen zes weken na ontvangst van het Bezwaar schriftelijk of het Bezwaar gegrond dan wel ongegrond is verklaard. Indien het Bezwaar gegrond is verklaard dan zal het Algemeen Bestuur tevens een inhoudelijk oordeel geven over de Klacht dat in de plaats zal treden van de uitkomst van de klachtenbehandeling door de Directeur.

5. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de hiervoor genoemde termijn te reageren op het Bezwaar dan zal Klager schriftelijk worden bericht over de termijn waarbinnen het Algemeen Bestuur zal reageren op het Bezwaar.