

## **Klachtenregeling voor cursussen via Uplands Physio Clinic**

Uplands Physio Clinic (UPC) doet er alles aan om de kwaliteit van haar cursussen te garanderen. Bent U niet tevreden dan kunt U een klacht indienen volgens onderstaande procedure.

### **Procedure voor het indienen van een klacht**

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directie van UPC.
2. U kunt uw klacht digitaal versturen naar de directie van UPC via [info@dryneedling.nl](mailto:info@dryneedling.nl) o.v.v 'Klacht' met vermelding van uw volledige naam en een duidelijke omschrijving van de klacht.
3. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst en indien zo nodig, wordt er meer aanvullende informatie gevraagd.
4. Vervolgens zal de directie van UPC U binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk berichten over de uitkomst van de klachtenbehandeling.
5. Indien het niet mogelijk is om binnen deze genoemde termijn een oordeel over uw klacht te geven zult U schriftelijk worden bericht over dit uitstel.

### **Bezwaar indienen**

1. Indien U niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtenbehandeling door de UPC directie kan schriftelijk bezwaar worden gemaakt bij een onafhankelijke derde partij zoals het KNGF.
2. Het indienen van een bezwaar is mogelijk tot uiterlijk 4 weken na de verzenddatum van de uitkomst van de klachtenbehandeling door de UPC directie.
3. In het bezwaar dient U uit te leggen waarom U het oneens bent met de uitkomst van de klachtenbehandeling door de directie van UPC.
4. U dient alle bewijslast met betrekking tot de klachtenbehandeling door de directie van UPC ter beoordeling mee te sturen met het bezwaarschrift.
5. UPC bericht u binnen een termijn van 6 weken of het bezwaar gegrond dan wel ongegrond is verklaard met een adequate uitleg.
6. Indien het niet mogelijk is om binnen deze genoemde termijn een inhoudelijk oordeel over uw bezwaarschrift te geven krijgt u een schriftelijk bericht hierover.

### **Beslotenheid en vertrouwelijkheid**

1. Uw klacht zal in alle vertrouwelijkheid en beslotenheid worden behandeld.
2. Inzake alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de UPC directie.
3. UPC handelt volgens de 'Algemene verordening gegevensbescherming' (AVG).

## **Archivering**

Na de behandeling van de klacht behoudt UPC de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijk bericht van beëindiging gedurende een periode van 5 jaar.

## **Slotbepaling**

Deze klachtenprocedure is opgesteld door UPC op woensdag 25 mei 2011; herzien op 17 februari 2015; op 22 augustus 2017; op 19 januari 2018 ; tevens op 25 mei 2018 en op 15 mei 2019. Ze kan ten alle tijden verder worden aangepast door de directie van UPC. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van UPC.