



# Klachtenregeling

**Heeft u een klacht?** Fysio Physics streeft naar perfectie. Mocht u ondanks uw inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u.

Een gesprek met de betrokkene medewerker of docent leidt meestal tot een bevredigde oplossing. Mocht dit niet het geval zijn, dan kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welk termijn u een reactie kunt verwachten.

## Definities

### 1.1 Klacht

Een schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van Fysio Physics

### 1.2 Klant

Een cursist van Fysio Physics

## 2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven mee te nemen:

- Uw naam, adres en woonplaats
- De opleiding die u volgt
- De datum waarop u uw schrijven verstuurt
- Een heldere beschrijving van uw klacht
- Eventuele voorafgaande correspondentie en relevantie kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. U klacht kunt u per mail sturen naar: [opleidingen@fysiophysics.nl](mailto:opleidingen@fysiophysics.nl) of per post naar: Fysio Physics Opleidingen B.V., t.a.v. Louise Ensing, Linnaeusweg 31, 3401 MS IJsselstein.

## 3. Behandeling van uw klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd dat uw klacht in behandeling is en de periode waarbinnen u inhoudelijk een reactie kunt verwachten.

We streven ernaar dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht. U kunt erop rekenen dat uw klacht zo objectief beoordeeld wordt. Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling om extra informatie vragen.

#### **4. Beroep.**

Mocht u het niet eens zijn met onze beslissing dan kunt u altijd beroep aantekenen tegen deze beslissing bij een onafhankelijk partij. U kunt zich dan wenden tot de onafhankelijke deskundige, de heer D.P. Venema ([venemad@gmail.com](mailto:venemad@gmail.com)).

U ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer veroorzaakt worden door de complexiteit van de klacht.

**5.** Het oordeel van de beroepsinstantie is voor alle partijen bindend; eventuele consequenties dienen snel te worden afgehandeld.

#### **6. Vertrouwelijk**

Uiteraard gaan wij vertrouwelijk met uw klacht om.

#### **7. Registratie klacht**

Uw klacht, alsmede de afhandeling van uw klacht, wordt bij Fysio Physics geregistreerd en voor een periode van 5 jaar bewaard.