



# Klachtenregeling

## BewegenAlsMedicijn Opleidingen

### Heeft u een klacht?

**Als organisatie** streven wij naar perfectie en u als klant zo goed als mogelijk van dienst te zijn. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u.

Bent u ontevreden over een docent of medewerker? Een gesprek met de betrokkene leidt meestal tot een 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 BewegenAlsMedicijn Opleidingen.

#### 1.2 Klant

Een cursist van BewegenAlsMedicijn Opleidingen

### 2. Indienen van een klacht

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen. Dit kan per email of per post. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen dient u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven mee te nemen:

- Uw naam, adres, woonplaats en emailadres
- 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. Uw klacht kunt u per mail sturen naar: [opleidingen@bewegenalsmedicijn.nl](mailto:opleidingen@bewegenalsmedicijn.nl) of per post naar: BewegenAlsMedicijn Opleidingen B.V., t.a.v. Esmee Fruijtier, Linnaeusweg 31, 3401 MS IJsselstein.

### 3. Behandeling van uw klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging per email. 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 binnen 14 werkdagen te reageren op uw melding. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover bericht. U kunt erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk

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, mevr. A. Pijpers-Brands ( [anne.pijpers@fysiophysics.nl](mailto:anne.pijpers@fysiophysics.nl) ).

U ontvangt binnen 14 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer veroorzaakt worden door de complexiteit van de klacht.

#### **5. Oordeel.**

Het oordeel van de onafhankelijke deskundige is voor BewegenAlsMedicijn Opleidingen bindend; eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk 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 BewegenAlsMedicijn Opleidingen geregistreerd en voor een periode van 3 jaar bewaard.