

Klachtenregeling Scholing Myofasciale Pijn Seminars Groningen

1. Inleiding

Myofasciale Pijn Seminars Groningen vindt het belangrijk dat door haar georganiseerde scholing kwalitatief goed is en naar behoren wordt gegeven. Mocht u ondanks alle zorgvuldigheid toch een klacht willen indienen, dan bestaat daarvoor de mogelijkheid. Voor het indienen van een klacht geldt de onderstaande regeling.

De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel: enerzijds het oplossen van de klacht, anderzijds het verbeteren van de scholing georganiseerd door MPS.

2. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

<i>MPS</i>	Myofasciale Pijn Seminars;
<i>Directie</i>	de directie van Myofasciale Pijn Seminars;
<i>Deelnemer</i>	de deelnemer aan scholing georganiseerd door Myofasciale Pijn Seminars;
<i>Klacht</i>	iedere schriftelijke vorm van uiting van ontevredenheid van een deelnemer over de scholing, die ontvangen is door Myofasciale Pijn Seminars;
<i>Klager</i>	de deelnemer die een klacht over de scholing bij MPS heeft ingediend;
<i>Scholing</i>	scholing georganiseerd door Myofasciale Pijn Seminars
<i>Bezwaar</i>	het schriftelijk bezwaar van Klager tegen de uitkomst van de klachtenbehandeling
<i>KNGF</i>	Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie

3. Procedure

3.1 Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directie van MPS. U kunt uw klacht versturen naar Myofasciale Pijn Seminars, t.a.v. klachtenregeling, Paulus Potterstraat 46, 9718 TK te Groningen. Digitaal verstuurt u uw klacht naar info@myofascialepijn.nl t.a.v. klachtenregeling.

De klacht moet ten minste de volgende gegevens bevatten:

- Uw naam, geboortedatum en adresgegevens.
- Vermelding van de naam en de datum van de scholing waarover u klaagt.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.

3.2 Behandeling klacht

- 3.2.1 De klager ontvangt binnen een termijn van 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst.
- 3.2.2 Indien nodig wordt de Klager om nadere informatie gevraagd.

3.3 Uitkomst klachtenbehandeling

- 3.3.1 De directie van MPS zal de klager binnen een termijn van 4 weken, na ontvangst van de klacht, schriftelijk berichten over de uitkomst van de klachtenbehandeling.
- 3.3.2 Indien het niet mogelijk blijkt binnen genoemde termijn een inhoudelijk oordeel over de klacht te geven, zal de klager schriftelijk worden bericht over het uitstel.

3.4 Bezwaar

- 3.4.1 Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenbehandeling door het Directie van MPS, kan schriftelijk bezwaar worden gemaakt bij het KNGF. Het bezwaar verstuurt u analoog naar postbus 248, 3800 AE te Amersfoort of digitaal naar klacht@kngf.nl met als onderwerp: bezwaar klachtenregeling MPS en uw naam.
- 3.4.2 Het indienen van Bezwaar is mogelijk tot uiterlijk 4 weken na de verzenddatum van de uitkomst van de klachtenbehandeling door de directie van MPS.
- 3.4.3 In het bezwaar dient gemotiveerd te worden waarom klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtenbehandeling door de directie van MPS.
- 3.4.4 Klager dient alle stukken met betrekking tot de klachtenbehandeling door de directie van MPS, ter beoordeling mee te sturen met het bezwaarschrift.
- 3.4.5 Het KNGF bericht klager binnen een termijn van 4 weken of het bezwaar gegrond dan wel ongegrond is verklaard. Het KNGF geeft hierbij tevens een inhoudelijk oordeel over de klacht, dat de uitkomst van de klachtenbehandeling door de directie van MPS, zal vervangen.
- 3.4.6 Indien het niet mogelijk blijkt binnen genoemde termijn een inhoudelijk oordeel over de klacht te geven, zal de klager, door het KNGF, schriftelijk worden bericht over het uitstel.

4. Beslotenheid en vertrouwelijkheid

- 4.1 De klachtbehandelaar is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die bij hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis is genomen. Deze verplichting geldt niet voor zover de klachtenbehandelaar onafhankelijk van de klacht reeds over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.
- 4.2 De klacht zal in beslotenheid behandeld worden.

5. Archivering

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

6. Slotbepaling

Deze klachtenregeling is opgesteld door MPS op woensdag 26 oktober 2010 en kan worden gewijzigd door het Directie van MPS. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het directie van Myofasciale Pijn Seminars Groningen.