

## **EWMM Klachtenregeling Scholing**

voor deelnemers aan scholingen georganiseerd door of via EWMM aangeboden

### **I. Inleiding**

**EWMM Nederland** 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 de EWMM.

De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel: enerzijds het oplossen van de klacht van klager, anderzijds het verbeteren van door of via de EWMM aangeboden scholing. Ten

behoefte van het verbeteren van door EWMM aangeboden scholing zal in de reguliere nieuwsbrief geëvalueerd worden wat de aard is van die klachten en welke aanpassingen als gevolg daarvan zijn gedaan.

### **II. Definities**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

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

### III. Procedure

#### A. Indienen Klacht

Een Klacht dient via e-mail ([contact@ewmm.net](mailto:contact@ewmm.net), bij de secretaresse 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, alsmede de datum waarop u de Scholing heeft gevolgd.
3. Een duidelijke omschrijving van de Klacht.

#### B. Behandeling Klacht

1. De Klager ontvangt binnen 14 dagen een bevestiging dat de Klacht is ontvangen en informatie over de procedure.
2. Indien nodig wordt Klager om nadere informatie gevraagd.
3. Een klacht zal immer vertrouwelijk worden behandeld door ons.

#### C. Uitkomst klachtenbehandeling

1. De secretaresse bericht Klager binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk over de uitkomst van de klachtenbehandeling. Mocht behandeling van een klacht meer tijd vergen dan zal klager daar binnen 14 dagen na het indienen van de klacht met redenen omkleed van op de hoogte worden gesteld.
2. De uitkomst van een klacht alsmede de hiermee gemoeide correspondentie zal door ons gedurende 7 jaar na afhandeling van de klacht worden bewaard.

D. Bezwaar

1. Indien Klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenbehandeling of met de afwikkeling van de procedure, kan bezwaar worden gemaakt bij het KNGF. Het Bezwaar moet schriftelijk worden gedaan via postbus 248 (3800 AE) te Amersfoort of via e-mail [klacht@kngf.nl](mailto: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. De EWMM 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 de EWMM tevens een inhoudelijk oordeel geven over de Klacht.
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 de EWMM zal reageren op het Bezwaar.
6. Bij afwikkeling van een eventueel bezwaar is de uitspraak van het KNGF bindend voor de EWMM, eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.