

## KLACHTENREGLEMENT

CORPUS SANUM streeft naar een perfecte dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u!

Een gesprek met de betrokken medewerker of docent leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

### 1. DEFINITIES

#### 1.1. Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van CORPUS SANUM.

#### 1.2. Klant

Elke afnemer van een dienst van CORPUS SANUM.

### 2. INDIENEN VAN EEN KLACHT

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

- uw naam, adres en woonplaats
- uw eventuele studentnummer bij CORPUS SANUM
- de datum waarop u uw schrijven verstuurt
- een heldere beschrijving van uw klacht
- eventuele voorgaande correspondentie en relevante 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 sturen naar:

CORPUS SANUM  
Eerste Oude Heselaan 340  
6512HL NIJMEGEN

### 3. BEHANDELING VAN UW KLACHT

Uw klacht wordt bij ontvangst direct geregistreerd in ons systeem. Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Wij streven er naar 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 mogelijk wordt beoordeeld en vertrouwelijk wordt behandeld. Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie.

### 4. REACTIE OP UW KLACHT

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 worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

### 5. GESCHILLENCOMMISSIE

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid zich te wenden tot de NVBF (Nederlandse Vereniging voor arbeids- en bedrijfsfysiotherapeuten).

De NVBF treedt op als onafhankelijke derde om geschillen tussen opdrachtgevers en CORPUS SANUM te beslechten. Er kan pas een beroep op de Geschillencommissie gedaan worden als de interne klachtenprocedure bij CORPUS SANUM is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid.

Het oordeel van de Geschillencommissie is bindend voor CORPUS SANUM. Mogelijke consequenties worden binnen een termijn van vier weken afgehandeld.

Wilt u een beroep doen op de Geschillencommissie dan kunt u contact opnemen met:

Secretariaat NVBF  
Postbus 248  
3800 AE Amersfoort  
T: 033 – 4672900

### 6. Bewaartermijn

Alle geregistreerde klachten worden voor een periode van 1 jaar door ons bewaard.