

## **Klachtenregeling**

Kennis- en Opleidingscentrum voor Voet, Houding en Beweging wil zo correct mogelijk omgaan met haar relaties. Het is voor ons erg belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening en de wijze waarop wij contact met u onderhouden.

Wij verzoeken u altijd contact op te nemen met het secretariaat, indien u vragen heeft of als er onduidelijkheden zijn aangaande onze organisatie. Wij hopen op deze wijze het probleem via de gebruikelijke communicatiekanalen te verhelpen.

### **Een officiële klacht indienen**

Vindt u alsnog dat wij ontoereikend hebben gehandeld in onze dienstverlening, of de opleiding heeft niet aan uw verwachting voldaan? Dan verzoeken wij u een officiële klacht in te dienen. Uiteraard zullen wij ons erop toeleggen de klacht op te lossen.

De officiële klacht kunt u indienen bij de directie, adresgegevens:

Kennis- en Opleidingscentrum voor Voet, Houding en Beweging  
t.a.v. mevrouw P.Q. Berg  
Merwedekade 252  
3522 JP Utrecht

Het is eveneens mogelijk de klacht per e-mail (ondertekend en gescand) in te dienen:  
[opleiding@wijvoetentrainers.nl](mailto:opleiding@wijvoetentrainers.nl)

U dient het volgende in de officiële klacht te vermelden:

- een omschrijving van de klacht;
- de naam van de persoon en/of de opleiding op welke de klacht betrekking heeft;
- de datum waarop het feit of de gedraging waar de klacht over gaat heeft plaatsgevonden;
- kopieën van stukken die van belang zijn voor uw klacht;
- uw naam en adres;
- uw handtekening en de datum van ondertekening.

Wij kunnen de klacht goed behandelen als u deze zo helder en volledig mogelijk omschrijft en onderbouwt.

### **Klachten die niet in behandeling worden genomen**

Het kan voorkomen dat wij uw klacht niet behandelen. Dit is het geval wanneer:

- de directie uw klacht al eerder heeft behandeld en hierover een uitspraak heeft gedaan;
  - u de klacht later dan drie maanden na het voorval of de gedraging indient.
- U ontvangt binnen zeven werkdagen na de ontvangst van de klacht schriftelijk een onderbouwd bericht indien wij uw klacht niet in behandeling nemen.

### **Registratie van klachten**

Als u een klacht indient wordt deze geregistreerd en minimaal twee jaar bewaard. Uw persoonlijke gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

### **Afhandeling van de klacht**

- Uw klacht behandelen we binnen zeven dagen op vertrouwelijke wijze. Wij trachten de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen. U wordt binnen zeven werkdagen op de hoogte gesteld indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen. In dat geval zullen wij u een indicatie geven wanneer wij verwachten een verklaring af te leggen.
- Indien uw klacht betrekking heeft op een persoon, wordt deze persoon hier alleen over geïnformeerd als u aangeeft dat u dat wenst.
- Uw klacht wordt voorgelegd aan de examencommissie als deze betrekking heeft op een examen.
- De directie mag aanvullende informatie inwinnen bij betrokkenen en u vragen om een mondelinge toelichting aangaande uw klacht.
- U ontvangt een schriftelijk bericht als het oordeel is gevormd. Dit bericht bevat een verslag van de klacht, uw eventuele mondelinge toelichting, het eventuele horen van de betrokken personen, de bevindingen en een voorstel om de klacht op te lossen.
- U krijgt binnen tien werkdagen de tijd om op ons schriftelijke oordeel te reageren. In deze reactie geeft u aan of de voorgestelde werkwijze aanvaardbaar is en voor u wordt opgelost.
- Na het ontvangen van uw reactie zal de directeur u binnen zes weken na ontvangst van de klachtenbrief schriftelijk in kennis stellen van de definitieve beslissing, de eventuele conclusies die hieraan zijn verbonden en de bevindingen van het onderzoek. Deze termijn kunnen wij, indien noodzakelijk, met vier weken verlengen. U ontvangt hierover een bericht indien dit het geval is.

### **Beroep**

Als de interne klachtenprocedure, zoals hiervoor omschreven, niet leidt tot een aanvaardbare oplossing, dan informeren wij u over een mogelijke beroepsprocedure.

Heeft u een overeenkomst met Kennis- en Opleidingscentrum voor Voet, Houding en Beweging? Dan kunt u een beroep doen op Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG).

Hieronder volgt informatie over ECKG.



Kennis- en Opleidingscentrum voor Voet, Houding en Beweging is aangesloten bij ECKG. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, een jurist en een inhoudsdeskundige, die uw klacht op basis van hun klachtenregeling onderzoeken. U kunt uw klacht indienen via het online klachtenformulier, via e-mail of via post naar:

Stichting ECKG  
Lombokstraat 20  
2022 BJ Haarlem

### **Werkwijze klachtencommissie ECKG**

De klacht wordt behandeld door de klachtencommissie. Deze bestaat uit minimaal 3 personen: een voorzitter, een jurist en een deskundige. Na de ontvangst van uw klacht zal er gekeken worden of de commissie bevoegd is uw klacht te behandelen. Een ambtelijke secretaris zal de correspondentie tussen u en de organisatie verzorgen. De commissie zal uiteindelijk een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht.

### **Bindend oordeel**

Het oordeel van deze beroepsinstantie (ECKG) is voor het Kennis- en Opleidingscentrum voor Voet, Houding en Beweging bindend: eventuele consequenties worden door het Kennis- en Opleidingscentrum voor Voet, Houding en Beweging snel afgehandeld.