

1. Klachtenregeling

Klachtenprocedure Ergo Learning (onderdeel van Ergo Dichtbij)

Wanneer een deelnemer niet tevreden is over de kwaliteit van de producten, dienstverlening of medewerkers van Ergo Learning wordt er eerst contact per mail opgenomen met Ergo Learning, ter attentie van Martine Peek. (info@ergolearning.nl) Wanneer beide partijen hier niet naar tevredenheid uit komen kan er gebruik gemaakt worden van onderstaande klachtenregeling.

Bereik en uitgangspunten

Doelstelling

Primair: vaststellen van een procedure om klachten binnen redelijke termijn op een zorgvuldige en constructieve wijze af te handelen.

Secundair: verbeteren van de kwaliteit van het product en de dienstverlening van Ergo Learning.

Tertiair: relatiebehoud deelnemers en niet-deelnemers Ergo Learning.

Bereik procedure

Elke klacht over Ergo Learning door deelnemers; haar producten, dienstverlening of medewerkers.

Uitgangspunten

Een transparante klachtenprocedure voor deelnemers. Tevens worden alle klachten vertrouwelijk behandeld.

Een logisch proces waarbij de deelnemer op vastgestelde tijdstippen wordt geïnformeerd over het verloop van zijn klacht en bij welke afdeling de klacht in behandeling is. De deelnemer moet duidelijk geïnformeerd zijn over de procedure (criteria voor indienen van de klacht, reactie- en afhandeling termijnen, contactgegevens, e.d.)

Een klacht wordt in behandeling genomen indien is vermeld: gegevens deelnemer, relatie tot deelnemer, omschrijving en motivering klacht, dagtekening en ondertekening. Zie formulier bijlage 1.

Wie kan een klacht indienen

Iedere deelnemer kan een klacht indienen of een gemachtigde hiervoor aanstellen.

Iedere deelnemer die niet tevreden is over Ergo Learning, haar producten, dienstverlening of medewerkers kan een klacht indienen.

In behandeling nemen

Er is geen verplichting tot klachtbehandeling bij:

- a) Het niet voldoen aan bovenstaande criteria. De deelnemer wordt door Ergotherapie Nederland geattendeerd op het ontbreken van de nodige gegevens; de deelnemer wordt in de gelegenheid gesteld om binnen 14 dagen de ontbrekende gegevens aan te leveren.
- b) Een feit/actie e.d. dat langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden
- c) Een herhaalklacht bij afhandeling van de voorgaande klacht langer dan 12 weken na de finale afhandeling.

Een deelnemer wordt schriftelijk geïnformeerd wanneer de klacht om bovenstaande redenen niet in behandeling wordt genomen.

Intern en Extern Proces

Ergo Learning kan termijnen verkorten en/of verlengen bij aanzienlijk belang van de deelnemer of aanzienlijk belang van Ergo Learning.

- **Binnen 5 dagen** stuurt Ergo Learning een persoonlijke ontvangstbevestiging met de voorlopige verwachting van de afhandeltermijn.
- **Binnen 28 dagen** vindt afhandeling van de klacht plaats wanneer er geen interne- of externe deskundigen geraadpleegd worden.
- Wanneer een klacht niet binnen de gestelde termijn van 28 dagen afgehandeld kan worden ontvangt de deelnemer hiervan een mededeling met daarin de **verwachte termijn van afhandeling**.

De deelnemer kan schriftelijk en per e-mail gevraagd worden om meer informatie.

De deelnemer kan vragen om schriftelijk toelichting te geven.

De beklagde wordt geïnformeerd over de ontvangst van een klacht over zijn/haar persoon, afdeling, product en/of dienstverlening.

De deelnemer wordt geïnformeerd over het verweer van de beklagde.

Ergo Learning informeert de deelnemer over uitspraken van deskundigen intern of -extern en doet de deelnemer schriftelijk of per mail een finale klachtbehandeling met een gegrond of ongegrondverklaring.

Een klacht op het gebied van vertrouwenskwesaties van een deelnemer wordt niet opgenomen in de aantekeningen in de diverse databases van de deelnemer bij de Ergotherapie Nederland.

Ingediende klachten en uitspraken zullen worden bewaard voor de duur van twee jaar.

Beroep

Wanneer een deelnemer het niet eens is met de afhandeling van de klacht door Ergo Learning kan de deelnemer dit binnen 12 weken aangeven. Het proces klachten wordt dan doorgestuurd naar onze onafhankelijke derde, te weten Ergotherapie Nederland.

Bekendmaking besluit

Ergotherapie Nederland maakt een bindende uitspraak voor Ergo Learning, eventuele consequenties worden door Ergo Learning zo spoedig mogelijk afgehandeld

Kosten

Aan onze klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden.

Analyse en Advies

Voor 1 juli van het lopende jaar vindt er een analyse van de klachtafhandeling plaats in het voorgaande jaar. Voor 1 september vindt er onderbouwd advies aan Ergo Learning plaats naar aanleiding van de analyse om de kwaliteit van de producten/dienstverlening te vergroten en om klachten te voorkomen. Deze analyse en advies zijn niet openbaar.



Openbaarheid

De klachtenregeling is te vinden op de website Ergo Learning.

Toegankelijkheid

Het ingevulde klachtenformulier kan worden opgestuurd naar info@ergolearning.nl onder vermelding van *Ergo Learning klachten*.

Gegevens onafhankelijke derde:

Annemiek van Lankeren Matthes

Mailadres: annemiekvlm@gmail.com

Bijlage 1: Klachtenformulier

 Klachtenformulier Ergo Learning	
Naam	
Lidmaatschapsnummer (indien lid)	
Straatnaam + huisnummer	
Postcode + woonplaats	
Telefoonnummer	
Onderwerp klacht:	
Omschrijving & motivering:	
Datum:	
Handtekening:	