

## Klachtenregeling Scholing KNGF

voor deelnemers aan scholingen georganiseerd door of aangeboden via het KNGF.

### I. Inleiding

Het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) 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, kunt u een klacht indienen bij het KNGF.

De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel: enerzijds het oplossen van de klacht van klager, anderzijds het verbeteren van door of via het KNGF aangeboden scholing. Ten behoeve van het verbeteren van door KNGF aangeboden scholing zal in het KNGF jaarverslag geanonimiseerd worden vermeld hoeveel klachten zijn ingediend, wat de aard is van die klachten en welke aanpassingen als gevolg daarvan zijn gedaan.

### II. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Bestuur	het bestuur van het KNGF;
Beklaagde	de (rechts-)persoon tegen wie de Klacht zich richt;
Bezwaar	het schriftelijk bezwaar van Klager tegen de uitkomst van de klachtenbehandeling;
Deelnemer	de deelnemer aan de door of via het KNGF aangeboden scholing;
Directeur	de directeur van het KNGF;
Geschillencommissie Scholing KNGF	de door het Bestuur ingestelde onafhankelijke commissie, die belast is met de behandeling van ingediend Bezwaar na de behandeling van een Klacht over de Scholing;
Klacht	iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid van een Deelnemer over de Scholing, die gericht is aan en is ontvangen door het KNGF;
Klager	de Deelnemer die een Klacht over de Scholing bij het KNGF heeft ingediend;
Klachtenbemiddelaar	een onafhankelijke door het KNGF of de Geschillencommissie gevraagde bemiddelaar;
KNGF	het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie;
Scholing	de door of via het KNGF aangeboden scholing, die in de scholingskalender KNGF op KNGF.nl staat; Hiermee wordt gelijk

gesteld scholing die in het jaarplan van Beroepsinhoudelijke vereniging staat en die is goedgekeurd door het KNGF.

### III. Procedure

#### A. Indienen Klacht

Een Klacht dient schriftelijk binnen zes weken na afronding van de Scholing, via postbus 248 (3800 AE) te Amersfoort of via e-mail [klacht@kngf.nl](mailto:klacht@kngf.nl) bij de Directeur te worden ingediend.

Een Klacht kan alleen worden ingediend door een Deelnemer. De Klacht moet tenminste de volgende gegevens bevatten:

1. De naam van de Deelnemer en indien van toepassing het relatienummer van de Deelnemer.
2. De naam van de Scholing, de naam van de organisatie die de scholing namens het KNGF uitvoert, alsmede de datum waarop de Deelnemer de Scholing heeft gevolgd.
3. Een duidelijke omschrijving van de Klacht.

#### B. Behandeling Klacht

1. De Klager ontvangt binnen drie weken een bevestiging dat de Klacht is ontvangen en informatie over de procedure.
2. Indien nodig wordt Klager om nadere informatie gevraagd.
3. De Directeur kan bij de behandeling van de Klacht een onafhankelijke Klachtenbemiddelaar inschakelen, die als opdracht heeft Klager en de Beklaagde te helpen de Klacht op te lossen door middel van overleg.
4. De Klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

#### C. Uitkomst klachtenbehandeling

1. De Directeur bericht Klager binnen zes weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk over de uitkomst van de klachtenbehandeling.
2. In het geval een Klachtenbemiddelaar is ingeschakeld wordt binnen zes weken door Klager en Beklaagde vastgesteld of de Klacht is opgelost.
3. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de hiervoor genoemde termijn met een uitkomst over de Klacht te komen zal Klager schriftelijk worden bericht binnen welke termijn uitkomst over de Klacht zal worden gegeven, waarbij als uitgangspunt een verlenging van vier weken geldt.

#### D. Bezwaar

1. Indien Klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenbehandeling kan Bezwaar worden gemaakt bij de Geschillencommissie Scholing KNGF (Geschillencommissie). Het Bezwaar moet schriftelijk worden gedaan via postbus 248 (3800 AE) te Amersfoort of via e-mail [klacht@kngf.nl](mailto:klacht@kngf.nl) ter attentie van de Geschillencommissie Scholing KNGF (Geschillencommissie).
2. Het Bezwaar wordt altijd vertrouwelijk behandeld.
3. Het indienen van Bezwaar is mogelijk tot uiterlijk zes weken na de verzenddatum van de uitkomst van de klachtenbehandeling.
4. In het Bezwaar dient gemotiveerd te worden aangegeven waarom de Deelnemer het niet eens is met de uitkomst van de klachtenbehandeling.

#### E. Geschillencommissie Scholing KNGF

1. De Geschillencommissie is een onafhankelijk orgaan bestaande uit een voorzitter en twee, per klachtsituatie verschillende, onafhankelijke beoordelaars.
2. De Geschillencommissie registreert het Bezwaar en Klager ontvangt binnen twee weken een bevestiging van ontvangst.
3. De Geschillencommissie stelt een onderzoek in naar de klacht waarbij de betrokkenen gehoord worden. Dit zal in beginsel schriftelijk of met elektronische communicatiemiddelen gebeuren. De Geschillencommissie kan bij de behandeling van de Klacht een Klachtenbemiddelaar inschakelen.

4. De Geschillencommissie bericht Klager binnen tien weken na ontvangst van het Bezwaarschriftelijk of het Bezwaar gegrond dan wel ongegrond is verklaard. 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 het de Geschillencommissie zal reageren op het Bezwaar, waarbij als uitgangspunt een verlenging van vier weken geldt.
  5. De uitspraak van de Geschillencommissie wordt gemotiveerd en is een bindend advies. Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk.
  6. Indien vast komt te staan dat een Klacht ongegrond of niet-ontvankelijk is, dan dient de Klager een bedrag van EUR 100,= in de kosten bij te dragen.
  7. Geregistreerde Klachten en de wijze van afhandeling (dossier) worden door de Directeur en de Geschillencommissie na het moment van afhandeling voor de duur van twee jaar bewaard.
- F. Slotartikel
1. In alle gevallen waarin de Klachtenregeling Scholing KNGF niet voorziet, beslist het Bestuur in overeenstemming met de wet, statuten en reglementen en besluiten van het KNGF.
  2. Het Bestuur kan voorwaarden verbinden aan het gebruik van de Klachtenregeling Scholing KNGF door de Beroepsinhoudelijke verenigingen.