

Heeft u een klacht?

Fysio Physics streeft naar perfectie. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u.

Een gesprek met de betrokkene medewerker of docent leidt meestal tot een bevredigde 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.

Definities

1.1 Klacht

Een schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van Fysio Physics.

1.2 Klant

Een cursist van Fysio Physics.

2. Indienen van een klacht

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

- Uw naam, adres en woonplaats
- De opleiding die u volgt
- De datum waarop u uw schrijven verstuurt
- Een heldere beschrijving van uw klacht
- Eventueel voorafgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beters wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. U kunt uw klacht rechtstreeks mailen naar de bezwarencommissie: Dennis Venema, dennis@strakwerk.com.

3. Vertrouwelijkheid

Uiteraard gaat de bezwarencommissie vertrouwelijk met uw klacht om.

4. Behandeling van uw klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie de 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. Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie.

5. Reactie op uw klacht.

U ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijke en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van de klacht. De uitspraak van uw klacht is bindend voor Fysio Physics.

6. Bewaartermijn klacht.

Tot de persoon herleidbare klachtgegevens worden bewaard tot maximaal 5 jaar na afhandeling van de klacht.