

## School voor Manuele Therapie, 1 september 2018

### Klachtenprocedure

Indien een student een klacht of opmerking heeft t.a.v. de opleiding dan kan de student deze klacht of opmerking voorleggen aan de SMT. Deze wordt in vertrouwen behandeld en in overleg met de student wordt gekeken naar de beste oplossing. Hierbij wordt de volgende procedure gevolgd:

#### 1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij de SMT. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de student de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de deelnemer zijn of haar rechten ter zake verliest.

#### 2. Kenbaarheid

Klachten dienen per e-mail aan de SMT kenbaar gemaakt te worden via: [info@manueletherapie.nl](mailto:info@manueletherapie.nl).

De SMT neemt alleen via deze weg klachten in behandeling. De student geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt de student de module (naam en datum) en indien van toepassing de naam van de docent om spoedige afhandeling te bevorderen.

#### 3. Privacy

Een klacht zal door de SMT altijd vertrouwelijk worden behandeld.

#### 4. Bevestiging klacht

De SMT zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit bericht tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

#### 5. Onderzoek klacht

De SMT verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen waarmee de klager kan instemmen.

#### 6. Reactie op het onderzoek

De SMT zal binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

## 7. Geschillenregeling

Indien een klacht onvoldoende kan worden opgelost wordt de klacht aanhangig worden gemaakt bij een onafhankelijke derde: Mw. A. Bouman-Meijering, menskundig adviseur. De onafhankelijk derde zal binnen een termijn van 6 weken reageren met een bindend advies aan de opleiding en de klager.

Voor de behandeling van een geschil bij derden is de indiener van de klacht een vergoeding van €75,- aan de SMT verschuldigd.

Wanneer de SMT een geschil wil voorleggen aan derden zal zij eerst de klager schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De SMT dient daarbij aan te kondigen dat zij zich, na het verstrijken van voornoemde termijn, vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

## 8. Bewaartermijn

Voor klachten die ontvangen worden bij de SMT geldt een bewaartermijn van ten minste 2 jaar.