



Vereniging voor Iokai Shiatsu-therapeuten (VIS)

Klachtenprocedure nascholing

Vereniging voor Iokai Shiatsu-therapeuten (VIS)



医王会

Vereniging voor Iokai Shiatsu (VIS)

Klachtenprocedure nascholing

Als u ontevreden bent over een onderdeel van de dienstverlening van de Vereniging voor Iokai Shiatsu (VIS) geldt onderstaande klachtenprocedure.

Doel

Het herstellen van de relatie in de dienstverlening of het bijstellen van het verwachtingspatroon van de klant. Deze procedure heeft betrekking op klachten in verband met cursussen, workshops, nascholingen en seminars die worden georganiseerd door de VIS. Daar waar onderstaand cursus(sen) staat, worden ook workshops, nascholingen en seminars bedoeld.

Betrokkenen

VIS, trainer, cursist, klant.

Voorwaarden

De doorlooptijd van dit proces mag niet langer zijn dan 3 weken. De behandelaar van een klacht is Josiane Duquesne of Pascale Verbeeck. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Indienen klacht

Klachten kunnen worden ingediend door een mail te sturen aan vis.secretariaat@iokai-shiatsu.org of per post:

Vereniging voor Iokai Shiatsu (VIS)

Beetslaan 78

2281 TL Rijswijk

Na binnenkomst van de klacht ontvangt u van de VIS een ontvangstbevestiging.

Procedure

- Klager stuurt de klacht (per post of per mail) op naar de VIS. Deze klacht moet voorzien zijn van contactgegevens van de klager (naam, adres, woonplaats, telefoon).
- De VIS neemt contact op met klager om te bevestigen dat de klacht is aangekomen. Tevens geeft de VIS aan wanneer klager de uitslag kan verwachten.
- De VIS registreert de klacht en informeert eventuele betrokkene(n).
- De VIS neemt contact op met de genoemde betrokkene(n) en vraagt betrokkene(n) om een schriftelijke reactie.
- Bij (grote) verschillen in verhalen gaat de VIS terug naar klager/betrokkene(n) en corrigeert/complementeert zo nodig het verhaal.
- De VIS beoordeelt, trekt conclusies, stelt maatregelen voor en stelt een eindrapport op.
- De VIS koppelt terug aan klager (oorzaak, conclusie en maatregelen ter verbetering).
- De VIS toetst of de maatregelen daadwerkelijk genomen worden.
- Klachten en wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.

Oneens met afhandeling van de klacht

Indien klager het oneens is met de afhandeling van de klacht door de VIS, dan kan de klacht binnen drie weken na afhandeling worden ingediend bij een onafhankelijke persoon door de VIS aangesteld: mw. M.



医王会

Vereniging voor Iokai Shiatsu (VIS)

Peters. Deze persoon werkt onafhankelijk en onpartijdig met als doel het helpen oplossen van problemen tussen klager en de VIS. De uitspraak van de onafhankelijke persoon is bindend voor beide partijen. Indien u hiervan gebruik wenst te maken, kunt u de contactgegevens bij de VIS opvragen.

Proceduretijd

Klachten moeten binnen 6 maanden zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de klager hiervan binnen 3 weken in kennis gesteld worden waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te geven.