

## **Dry Needling Centrum Amsterdam - DNC Amsterdam - Klachtenprocedure**

Indien u als cursist van Dry Needling Centrum een klacht heeft, dan kunt u dat uiteraard aan ons melden. Door met elkaar in gesprek te gaan hopen wij tot een passende oplossing te komen. Indien dit onverhoopt niet zal lukken, dan kunt u een klacht indienen. Deze beschrijving van de klachtenprocedure geeft aan op welke manier u de klacht kunt indienen en binnen hoeveel dagen u op onze reactie kunt rekenen. Wij zullen uw klacht altijd serieus en respectvol in behandeling nemen.

### **1. Omschrijving**

#### **Ad. 1 Klacht**

Een schriftelijk ingediende klacht van de cursist betreffende de opleiding Dry Needling Centrum Amsterdam.

#### **Ad. 2 Cursist**

De therapeut die zich heeft ingeschreven voor de cursus bij Dry Needling Centrum Amsterdam.

### **2. Klacht indienen**

De cursist kan zijn of haar klacht schriftelijk indienen. Om onze reactie binnen de aangegeven tijd te kunnen geven, vragen wij u om de volgende gegevens:

- Naam, adres, postcode en woonplaats
- Over welke cursisperiode gaat deze klacht - Datum van schrijven
- Omschrijving van de klacht

Wij vragen u als cursist om een duidelijke en heldere omschrijving van uw klacht, zodat wij deze goed kunnen beoordelen. Gaarne uw klacht per post versturen naar DNC Amsterdam, t.a.v. J. de Moor, Olympiaplein 74A, 1076AG Amsterdam.

### **3. Vertrouwelijkheid**

We zullen uw klacht vanzelfsprekend vertrouwelijk behandelen.

### **4. Procedure klacht**

Wanneer wij uw schriftelijke klacht hebben ontvangen, krijgt u binnen 7 dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. De directie van Dry Needling Centrum Amsterdam, zal er naar streven binnen 14 dagen een schriftelijke inhoudelijke reactie te geven over uw klacht. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan binnen deze vastgestelde termijn in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Wij streven erna binnen 4 weken uitsluitel te kunnen geven. Indien dit onverhoopt niet lukt, dan zult u hiervan schriftelijk bericht krijgen. De directie van Dry Needling Centrum kan u desgewenst om aanvullende informatie vragen. Dry Needling Centrum Amsterdam, Jelle de Moor, directeur.

In eerste instantie zal DNC de klacht afwikkelen. Bent u het niet eens met de uitspraak of afwikkeling, dan kunt u zich wenden tot: Advocatenkantoor RHJ Koopmans BV Hoogoorddreef 9 1101 BA Amsterdam Zuidoost

De uitslag van deze onafhankelijke derde is bindend alleen voor DNC Amsterdam. De eventuele gevolgen worden door DNC zsm afgehandeld. De klacht wordt gedocumenteerd en 2 jaar bewaard.