

## **Klachtenprocedure opleidingen Nefrovisie**

Nefrovisie stelt al het mogelijke in het werk om u kwalitatief hoogwaardige en professionele opleidingen aan te bieden. Het kan echter voorkomen dat zaken toch anders lopen dan verwacht. Nefrovisie ziet klachten als leermomenten en kansen ter verbetering. Wij nodigen u daarom van harte uit uw klacht in te dienen.

Wanneer u niet tevreden bent of opmerkingen ter verbetering heeft, laat u ons dat dan zo spoedig mogelijk weten. Dit kan via e-mail, in een telefoongesprek of door melding via de website.

Heeft u een klacht van ernstige aard, dan willen we graag uw melding per mail of via de website ontvangen.

Eenvoudige opmerkingen en verbeterpunten worden zo snel mogelijk opgelost, geregistreerd, en door ons gebruikt om de dienstverlening verder te verbeteren. Een terugkoppeling vindt altijd plaats.

Klachten van ernstiger aard worden volgens onderstaande procedure behandeld.

### **1. Termijn indienen klacht**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen binnen een maand na het betreffende voorval of de genoten opleiding volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Nefrovisie. Het niet tijdig (binnen een maand) indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cursist zijn of haar rechten ter zake verliest.

### **2. Kenbaarheid**

Klachten dienen per e-mail ([info@nefrovisie.nl](mailto:info@nefrovisie.nl)) of via de website ([www.nefrovisie.nl](http://www.nefrovisie.nl)) aan Nefrovisie kenbaar gemaakt te worden. De klager geeft gemotiveerd aan waarom hij/zij ontevreden is. Ook worden feitelijke gegevens vermeld, waaronder naam van de cursus, de locatie en de naam van de docent. Dit om een spoedige afhandeling te bevorderen.

### **3. Privacy**

Een klacht wordt door Nefrovisie altijd vertrouwelijk behandeld.

### **4. Bevestiging klacht**

Nefrovisie zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging sturen aan de klager met een indicatie van de termijn waarbinnen nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

### **5. Onderzoek klacht**

Nefrovisie start een onderzoek naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te treffen waarmee de klager kan instemmen.

### **6. Reactie op het onderzoek**

Nefrovisie correspondeert met de klager binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

### **7. Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

- a. Indien de klager het niet eens is met de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties van Nefrovisie, ontstaat een geschil dat voorgelegd kan worden aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- b. Om het geschil voor te kunnen leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris moet de klager binnen zes weken te rekenen vanaf de datum van de brief van Nefrovisie bedoeld onder punt 6. Reactie op het onderzoek, een schriftelijk verzoek richten aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is mevrouw Mieke de Waal, te bereiken via emailadres [metmiekedewaal@outlook.com](mailto:metmiekedewaal@outlook.com)

- c. De onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt het geschil uitsluitend in behandeling, indien de klager eerst de processtappen 1 tot en met 6 uit deze regeling heeft doorlopen en dit niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing.
- d. De onafhankelijke klachtenfunctionaris beoordeelt het geschil op basis van de algemene voorwaarden en de klachtenprocedure en doet uitspraak binnen drie maanden.
- e. Nefrovisie beschouwt de beslissing van de onafhankelijke klachtenfunctionaris als een bindend advies<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Een **bindend advies** is een uitspraak gedaan door een derde met betrekking tot een geschil tussen twee partijen (zie art 7: 900 BW).