



## Nederlandse Echografie Academie

### Klachtenprocedure

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Fouten moeten echter worden opgelost. Als u over een bepaalde gang van zaken ontevreden bent of van mening bent dat er in uw geval fouten zijn gemaakt, vernemen wij dat graag van u.

Wij zullen onze fouten en de gevolgen daarvan te allen tijde trachten op te lossen en tevens willen wij daarvan leren voor de toekomst. Wij stellen het daarom zeer op prijs als u ons hierover informeert.

#### Wat is van belang?

Om uw klacht op een juiste en snelle wijze op te lossen moet u ons, indien van toepassing, van de volgende gegevens te voorzien:

- uw (bedrijfs)naam, adres en telefoongegevens;
- een heldere omschrijving van uw klacht;
- de naam van de cursus of de persoon waarover u een klacht heeft;
- het tijdstip waarop de klacht ontstond.

Zodra wij over deze gegevens beschikken gaan wij met uw klacht aan de slag en houden we u op de hoogte over de voortgang van de afwikkeling.

#### Hoe een klacht indienen?

U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen.

U kunt contact opnemen met uw docent of uw klacht melden bij iedere andere medewerker waarmee u contact heeft. Bovendien kunt u altijd een klacht indienen op onze site via het klachtenformulier of naar ons mailen op [info@neac.nl](mailto:info@neac.nl). Wij nemen uw klacht dan zo snel mogelijk in behandeling.

Uw klacht kunt u ook schriftelijk sturen naar:

Nederlandse Echografie Academie (NEAc)  
Eekhoornstraat 24  
9761 VJ EELDE  
t.a.v. M. Walland en H. Keizer



## Wat doen wij met uw klacht?

Na ontvangst nemen wij uw klacht op in ons klachtenregistratiesysteem. U ontvangt binnen drie dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin wij vermelden:

- een korte beschrijving van uw klacht;
- hoe en wanneer wij uw klacht onderzoeken;
- op welke termijn u naar alle waarschijnlijkheid een antwoord kunt verwachten.

Uw klacht wordt binnen 14 dagen door ons afgehandeld. Indien de afhandeling onverhoopt langer in beslag neemt wordt u daar binnen drie dagen na verloop van de termijn van 14 dagen van op de hoogte gesteld.

Indien u vindt dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld of bent u het niet eens met de beslissing in de afhandeling, kan de klacht worden ingediend bij de onafhankelijke geschillencommissie bestaande uit C.A. Jansen, radioloog en W. Voorthuyzen, huisarts.

Het oordeel van deze beroepsinstantie is in de afhandeling bindend. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Klachten worden voor kwaliteitsdoeleinden permanent bewaard.

Periodiek evalueert NEAc de aard en omvang van ontvangen klachten. Tevens kijken wij welke maatregelen noodzakelijk zijn ter voorkoming van nieuwe klachten.