Beschwerdeverfahren Ergo Learning (Teil von Ergo Dichtbij)

Ist ein Teilnehmer mit der Qualität der Produkte, Dienstleistungen oder des Personals von Ergo Learning nicht zufrieden, muss er sich zunächst per E-Mail an Ergo Learning wenden.

Mitarbeiter von Ergo Learning, sollte der Teilnehmer zunächst Ergo Learning per E-Mail zu Händen von Martine Peek kontaktieren.

Zu Händen von Martine Peek. (info@ergolearning.de) Wenn beide Parteien nicht mit dem

Erzielen beide Parteien keine zufriedenstellende Lösung, kann das folgende Beschwerdeverfahren angewandt werden.

Umfang und Ansatzpunkte

Zielsetzung

Vorrangig: Einführung eines Verfahrens, mit dem Beschwerden innerhalb einer angemessenen Frist sorgfältig und konstruktiv bearbeitet werden können

Beschwerden innerhalb einer angemessenen Frist auf sorgfältige und konstruktive Weise zu bearbeiten.

Zweitens: Verbesserung der Qualität der Produkte und Dienstleistungen von Ergo Learning.

Lernen.

Tertiär: Pflege der Beziehungen zwischen Teilnehmern und Nichtteilnehmern von Ergo Learning.

Umfang des Verfahrens

Jede Beschwerde von Teilnehmern über Ergo Learning, seine Produkte, Dienstleistungen oder Mitarbeiter.

Ausgangspunkte

Ein transparentes Beschwerdeverfahren für die Teilnehmer. Zugleich werden alle Beschwerden

vertraulich behandelt.

Ein logischer Prozess, bei dem der Teilnehmer zu bestimmten Zeiten über den Fortschritt seiner Beschwerde und die zuständige Abteilung informiert wird.

den Verlauf der Beschwerde und die Dienststelle, die mit der Beschwerde befasst ist. Der Teilnehmer muss eindeutig sein

Der Teilnehmer muss eindeutig über das Verfahren informiert werden (Kriterien für die Einreichung der Beschwerde, Antwort und Bearbeitung

Der Teilnehmer muss eindeutig über das Verfahren informiert werden (Kriterien für die Einreichung der Beschwerde, Antwort- und Abwicklungsfristen, Kontaktangaben usw.).

Eine Beschwerde wird aufgegriffen, wenn folgende Angaben gemacht werden: Angaben zum Teilnehmer, Beziehung zum Teilnehmer, Beschreibung und Gründe für die Beschwerde

Teilnehmer, Beschreibung und Begründung der Beschwerde, Datum und Unterschrift. Siehe Formular in Anhang 1.

Wer kann eine Beschwerde einreichen?

Jeder Teilnehmer kann eine Beschwerde einreichen oder einen Vertreter benennen, der dies tut.

Jeder Teilnehmer, der mit Ergo Learning, seinen Produkten, Dienstleistungen oder Mitarbeitern nicht zufrieden ist, kann eine Beschwerde einreichen.

Mitarbeiter können eine Beschwerde einreichen.

Bearbeitung einer Beschwerde

Es besteht keine Verpflichtung zur Bearbeitung von Beschwerden:

a) Nichterfüllung der oben genannten Kriterien. Die Aufmerksamkeit des Teilnehmers wird durch die Beschäftigungstherapie auf folgende Punkte gelenkt

Der Teilnehmer wird von Ergotherapie Nederland über die fehlenden Daten benachrichtigt; der Teilnehmer erhält die Möglichkeit, die fehlenden Daten innerhalb von 14 Tagen nachzureichen.

Der Teilnehmer erhält die Möglichkeit, die fehlenden Daten innerhalb von 14 Tagen nachzureichen.

b) Eine Tatsache/Handlung usw., die vor mehr als einem Jahr stattgefunden hat

c) Eine Wiederholungsbeschwerde, wenn die vorherige Beschwerde mehr als 12 Wochen nach der endgültigen Abrechnung erledigt wurde.

Abrechnung.

Ein Teilnehmer wird schriftlich informiert, wenn die Beschwerde aus den oben genannten Gründen nicht berücksichtigt wird.

aus den oben genannten Gründen in Betracht gezogen.

Interner und externer Prozess

Ergo Learning kann die Fristen verkürzen und/oder verlängern, wenn ein erhebliches Interesse des Teilnehmers oder der Teilnehmerin besteht.

großes Interesse von Ergo Learning.

Innerhalb von 5 Tagen schickt Ergo Learning eine persönliche Empfangsbestätigung mit einer vorläufigen Erwartung der

Ergo Learning sendet innerhalb von 5 Tagen eine persönliche Eingangsbestätigung mit einer vorläufigen Einschätzung der Bearbeitungszeit.

Werden keine internen oder externen Sachverständigen konsultiert, wird die Beschwerde innerhalb von 28 Tagen bearbeitet.

interne oder externe Sachverständige konsultiert werden.

Kann eine Beschwerde nicht innerhalb der 28-Tage-Frist bearbeitet werden, muss die

Kann eine Beschwerde nicht innerhalb der vorgeschriebenen 28-Tage-Frist bearbeitet werden, wird der Teilnehmer unter Angabe der voraussichtlichen

Verarbeitung.

Der Teilnehmer kann schriftlich und per E-Mail um weitere Informationen gebeten werden.

Der Teilnehmer kann eine schriftliche Erklärung verlangen.

Die beschuldigte Person wird über den Eingang einer Beschwerde über ihre Person, ihre Dienststelle

Produkt und/oder Dienstleistung.

Der Teilnehmer wird über die Verteidigung des Angeklagten informiert.

Ergo Learning informiert den Teilnehmer über die von internen oder externen Experten getroffenen Entscheidungen und gibt eine endgültige Entscheidung schriftlich oder per E-Mail bekannt.

dem Teilnehmer eine abschließende Beschwerdebearbeitung schriftlich oder per E-Mail mit einer begründeten oder unbegründeten Stellungnahme.

unbegründete Behauptung.

Eine Beschwerde eines Teilnehmers über Fragen der Vertraulichkeit wird nicht in die

Einträge in den verschiedenen Datenbanken des Teilnehmers beim niederländischen Dienst für Beschäftigungstherapie.

Eingereichte Beschwerden und Entscheidungen werden für einen Zeitraum von zwei Jahren aufbewahrt.

Berufung

Wenn ein Teilnehmer mit der Bearbeitung der Beschwerde durch Ergo Learning nicht einverstanden ist, kann der

Der Teilnehmer kann dies innerhalb von 12 Wochen angeben. Das Beschwerdeverfahren wird dann an unsere

unabhängigen Dritten, nämlich Occupational Therapy Netherlands.

Bekanntgabe der Entscheidung

Occupational Therapy Netherlands trifft eine verbindliche Entscheidung für Ergo Learning; eventuelle Konsequenzen

werden von Ergo Learning so schnell wie möglich bearbeitet.

Kosten

Unser Beschwerdeverfahren ist kostenlos.

Analyse und Beratung

Vor dem 1. Juli des laufenden Jahres wird eine Analyse der Beschwerdebearbeitung im Vorjahr durchgeführt.

im Vorjahr. Vor dem 1. September wird Ergo Learning als Ergebnis der Analyse ein fundierter Rat erteilt.

nach der Analyse, um die Qualität der Produkte/Dienstleistungen zu verbessern und Beschwerden vorzubeugen.

Beschwerden verhindern. Diese Analyse und Beratung ist nicht öffentlich.

Öffentlichkeitsarbeit

Das Beschwerdeverfahren kann auf der Website von Ergo Learning eingesehen werden.

Erreichbarkeit

Das ausgefüllte Beschwerdeformular kann an info@ergolearning.de gesendet werden mit der Angabe von Ergo Learning Beschwerden.

Daten unabhängiger Dritter:

Beschäftigungstherapie Niederlande

Orteliuslaan 750

3528 BB Utrecht

Anhang 1: Beschwerdeformular

Reklamationsformular Ergo Learning

Name

Mitgliedsnummer

(falls Mitglied)

Straßenname + Hausnummer

Postleitzahl + Ort

Rufnummer

Gegenstand der Beschwerde

Beschreibung und Rechtfertigung:

Datum:

Unterschrift: