

Klachtenregeling Registerplein

Registerplein vindt het belangrijk om onze relaties correct te benaderen. We willen graag dat het contact naar tevredenheid verloopt. Vindt u desondanks dat wij tekort zijn geschoten, dan spannen wij ons graag in om het op te lossen. Vaak is een telefoontje al voldoende om problemen uit de wereld te helpen. Maar blijft u ontevreden, dan kunt u overwegen om een klacht in te dienen.

Het kan ook zijn dat u aanmerkingen heeft op het functioneren van een beroepsbeoefenaar die bij Registerplein is geregistreerd. We adviseren om eerst met de beroepsbeoefenaar in gesprek te gaan, dan wel met zijn werkgever of opdrachtgever. Als u daar samen dan niet uitkomt kunt u zich in de meeste gevallen tot de beroepsorganisatie wenden. Registerplein kan u daarbij op weg helpen. Zie ook de *Klachtenregeling geregistreerde professionals*.

In deze regeling vindt u informatie over:

- a) Klachten over handelen door Registerplein
- b) Klachten over de beoordeling van een registratie of accreditatie

Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij Registerplein.

Onderdeel a: Klachten over handelen door Registerplein

Als u vindt dat wij tegenover u niet juist hebben gehandeld, kunt u een klacht indienen.

Bij onjuiste behandeling kunt u onder andere denken aan:

- a) Onbehoorlijke omgangsvormen (hier valt niet onder als u het oneens bent met het antwoord).
- b) Het niet of niet tijdig verstrekken van toegezegde informatie.
- c) Het niet of niet tijdig beantwoorden van uw mail/brieven.
- d) Het niet nakomen van gemaakte afspraken.
- e) Geen bereidheid tot het herstellen van gebleken fouten.
- f) Het niet zorgvuldig omgaan met de door u verstrekte informatie en gegevens.

Een klacht kunt u binnen zes maanden schriftelijk indienen door een e-mail of brief te sturen naar Registerplein t.a.v. directeur/bestuurder. Email: secretariaat@registerplein.nl
Postadres: Koningin Wilhelminalaan 3, 3527 LA Utrecht.

In uw klacht neemt u op:

- a) Uw volledige voor- en achternaam, adres, email en telefoonnummer.
- b) Gegevens over de persoon op wie de klacht betrekking heeft, bijvoorbeeld de naam van de medewerker indien deze bekend is.
- c) De datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
- d) Een omschrijving van de gebeurtenis.
- e) Een omschrijving van de klacht over de gebeurtenis.
- f) Wees zo volledig en helder mogelijk bij het omschrijven van de gebeurtenis en het motiveren van uw klacht. Dat bespoedigt een correcte afhandeling.

Registerplein kan naar aanleiding van uw klacht besluiten een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris in te zetten om tot afdoening van uw klacht te komen.

Onderdeel b: Klachten over beoordeling van registratie of accreditatie

Als u vindt dat wij uw aanvraag voor een accreditatie of registratie niet juist hebben beoordeeld, kunt u dit bij ons melden. We leggen vervolgens uw klacht voor aan de registratiecommissie van het register waar uw vraag betrekking op heeft en nemen een besluit over uw aanvraag.

Een klacht kunt u binnen zes maanden schriftelijk indienen door een e-mail of brief te sturen naar Registerplein t.a.v. directeur/bestuurder. Email: secretariaat@registerplein.nl
Postadres: Koningin Wilhelminalaan 3, 3527 LA Utrecht.

In uw klacht neemt u op:

- a) Uw volledige voor- en achternaam, adres, email en telefoonnummer.
- b) Registratienummer bij Registerplein (indien bekend).
- c) Geregistreerde professionals: uw registratienummer.
- d) Opleiders: het ID-nummer van de aanvraag.
- e) Toelichting waarom u van mening bent dat uw aanvraag tot registratie of accreditatie niet juist beoordeeld is.
- f) Eventuele bewijsstukken (diploma's, werkervaring, etc.)

Het oordeel van de registratiecommissie is bindend en hier staat geen beroep tegen open.