

Klachtenprocedure Opleidingen NKI-AVL

Vastgesteld RvB d.d. 10 mei 2011

Artikel 1 Doel van de procedure

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten met betrekking tot opleidingen, symposia, seminars en nascholingsbijeenkomst georganiseerd door NKI-AVL, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikel 2 Toepassingsgebied

De procedure is van toepassing op klachten van externe deelnemers – niet zijnde medewerkers van NKI-AVL – aan opleidingen, symposia, seminars en nascholingsbijeenkomsten die georganiseerd worden door NKI-AVL.

Artikel 3 Procedure

1. Als een deelnemer aan een opleiding, symposium, seminar of nascholingsbijeenkomst ontevreden is over de kwaliteit van de bijeenkomst, zal hij dit in eerste instantie bespreken met degene die, naar zijn mening, de ontevredenheid veroorzaakt heeft. Lukt het niet om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de deelnemer een klacht indienen.
2. De klacht wordt voorgelegd aan de Klachtencommissie Opleidingen van NKI-AVL welke bestaat uit het Hoofd HR en de Secretaris van de Raad van Bestuur. Indiening van de klacht kan schriftelijk plaatsvinden ter attentie van de Klachtencommissie Opleidingen.
3. De Klachtencommissie zal de klacht met volledige geheimhouding behandelen en er voor zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(n) wordt beschermd. Van eventuele externe partijen wordt een zelfde geheimhouding vereist.

Artikel 4 Klachtbehandeling

1. De klager zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden.
2. De Klachtencommissie stelt – mits zij ontvankelijk is - zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan zowel met beide partijen apart of met beiden gezamenlijk. De Klachtencommissie zal uiterlijk binnen 10 dagen na verzending van de ontvangstbevestiging partijen hiertoe uitnodigen.
3. Indien wenselijk dan kan een partij zich bij laten staan door een derde. Ook daarvoor geldt dat deze zich aan de geheimhoudingsplicht dient te houden.
4. De Klachtencommissie streeft er naar de klacht af te handelen binnen een periode van 30 dagen na het horen van klager en beklagde. Mocht dat niet mogelijk zijn dan meldt de Klachtencommissie partijen het uitstel en zal aangeven aan partijen binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden.

Artikel 5 Klachtbeoordeling en uitspraak

1. Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden zowel klager als beklagde schriftelijk op de hoogte gebracht van de uitspraak van de Klachtencommissie.

2. De uitspraak kan bestaan uit:
 - a. Ongegrond verklaring van de klacht;
 - b. Opgelost zijn van de klacht, indien de Klachtencommissie van oordeel is dat de grond onder de klacht is weggevallen of anderszins de klacht als opgelost kan worden beschouwd;
 - c. Gegrond verklaring van de klacht.
3. Voor klager staat te allen tijde de mogelijkheid open om tegen de uitspraak van de Klachtencommissie Opleidingen beroep aan te tekenen en de klacht, dan wel de uitspraak op de klacht, aan te brengen voor Hoger Beroep. Dit kan door de klacht aan te brengen bij de coördinator bij- en nascholing van het AMC die als onafhankelijke partij de klacht zal beoordelen. Uitspraken van deze klachtencommissie zijn bindend voor NKI-AVL en eventuele consequenties worden snel en adequaat door NKI-AVL doorgevoerd. De aard van de klacht kan met zich meebrengen dat de Klachtencommissie Opleidingen beslist zich niet ontvankelijk of competent te achten en de klager verzoekt de klacht direct aan de Hoger Beroepbehandelaar voor te leggen.
4. NKI-AVL zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 2 jaren bewaren.