

Algemeen klachtenreglement

Onder een **klacht** wordt verstaan:

- iedere uiting van ongenoegen over een gedraging (of het nalaten daarvan) van een (ingehuurde) medewerker van Advance Zorgopleidingen, die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene kan worden weggenomen.
- een beslissing van een functionaris waar onvrede over bestaat.
- een onduidelijkheid in een begeleidings- of beoordelingsinstrument, waarbij de deelnemer nadeel van kan ondervinden.
- een onduidelijkheid, fout of onrechtmatigheid betreffende een toets uitslag, naar mening van de deelnemer.

Doel: Het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikelen

1.Indienen van een klacht

a. Iedere deelnemer alsook diens opdrachtgever, begeleider of werkgever, heeft het recht om schriftelijk een **klacht** in te dienen over een van bovenstaande zaken. Het termijn hiervoor is doorgaans **1 jaar** na het gebeuren, tenzij het een zeer ernstige klacht betreft. (Hierbij valt te denken aan seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie)

b. Iedere deelnemer heeft het recht schriftelijk bezwaar aan te tekenen over een beslissing omtrent een toets uitslag of vrijstelling De termijn hiervoor is dat het bezwaar binnen **10 werkdagen** na de uitslag of de beslissing moet zijn ingediend.

2.Ontvangst en registratie van een klacht

De ontvanger registreert de klacht in het klachtensysteem. Bij onduidelijkheden met betrekking tot de inhoud van de klacht, neemt de ontvanger van de klacht contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

3.De klachtcommissie

De klager heeft recht op een onafhankelijke derde, zodat laatstgenoemd persoon nooit dezelfde is als de medewerker die de dienst heeft verleend, waarop de klacht betrekking heeft. Deze onafhankelijke derde zal een bindend advies geven aan de klachtencommissie.

De klachtcommissie heeft een voorzitter, secretaris en een onafhankelijk deskundige. De klacht zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.

.

4. Bevestigen van ingediende klacht

De secretaris stuurt na ontvangst ontvang je binnen een week een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen: een korte omschrijving van de klacht (inclusief de datum, plaats en de bijzondere omstandigheden); de verdere afhandeling van de klacht; de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd in het klachtensysteem.

5. Ontvankelijkheid klacht

Indien de klacht een gedraging (of het nalaten daarvan) betreft die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, wordt deze klacht niet ontvankelijk verklaard, tenzij het een ernstige klacht betreft zoals beschreven in artikel 1a.

De niet ontvankelijkheidsverklaring van de klacht heeft tot gevolg dat deze niet in behandeling wordt genomen. De klager wordt door de klachtcommissie van de niet ontvankelijkheid op de hoogte gesteld binnen een termijn van twee weken na het indienen van de klacht.

6. Gegrondheid klacht

De behandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Het niet gegrond zijn heeft tot gevolg dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. De klager wordt door de klachtcommissie van de redenen van de niet gegrondheid op de hoogte gesteld binnen een termijn van vier weken na het indienen van de klacht.

7. Onderzoek en afhandeling klacht

De behandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De behandelaar vat de reactie van de betrokkene(n) samen in het klachtensysteem, leest de samenvatting voor en past hem aan tot de betrokkene(n) zich akkoord verklaart(ren) met de omschrijving. De behandelaar doet verslag aan de klachtcommissie welke de betrokkene(n) informeert over de verdere afhandeling.

8. Corrigerende maatregelen

Indien de klacht gegrond is, besluit de klachtcommissie aan de hand van de ernst van de casus, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid, of er een correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst wordt aangeboden. De klachtcommissie doet het aanbod aan de klager en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel en/of genoegdoening, waarna de klachtcommissie een bevestiging aan de klager verstuurt van datgene wat besproken is. Bij gebleken ontevredenheid van de klager met het aanbod, overweegt de klachtcommissie of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd in het klachtensysteem. De klachtcommissie draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager.

9. Termijn afhandelen klacht

De klacht wordt afgehandeld door de behandelaar binnen vier weken na ontvangst. De geldende termijn voor de afhandeling mag eenmaal met vier weken verlengd worden, mits hiervoor toestemming is verkregen van de indiener van de klacht

10. Verslaglegging

De klachtcommissie doet binnen twee weken na het oplossen van de klacht verslag aan de klager en alle betrokkenen. Het verslag wordt opgeborgen in het klachtensysteem en wordt bewaard gedurende opleidingstermijn.

11. Preventieve maatregelen

De klachtcommissie verifieert of er preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid, te voorkomen. Indien de klachtcommissie bepaalt dat er preventieve maatregelen genomen kunnen worden, overlegt deze met het management. De preventieve maatregelen worden genomen door het management en vastgelegd in het verbeterstelsel.

12. Rapportage

Het management analyseert elk jaar de klachten, waarbij deze beoordeelt of: trends zichtbaar zijn, corrigerende maatregelen tot tevredenheid hebben geleid, preventieve maatregelen tot verbetering hebben geleid. De jaarlijkse klachtenanalyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Advance Zorgopleidingen

Waar kunt u uw klacht indienen?

Wij verzoeken u gebruik te maken van onderstaand klachtenformulier. Dit formulier kunt u sturen naar: klachten@advancezorgopleiding.nl t.a.v. Mevrouw J.Vos, voorzitter (onafhankelijke derde)

Wat gebeurt er met uw klacht?

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Van iedere klacht wordt de secretaris (Dhr. E.Azar, onafhankelijke derde) op de hoogte gesteld.

De secretaris:

- verstuurt binnen een week een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld;
- vraagt om meer informatie bij de medewerker(s) die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken,;
- vraagt u eventueel om meer informatie;
- draagt de klacht over aan de voorzitter.

De voorzitter:

- beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten;
- bespreekt - als er een materieel of financieel belang is - de klacht met de betreffende medewerker en/of directie van Advance Zorgopleidingen;
- neemt een definitief standpunt in en de uitspraak is voor beide partijen bindend;
- informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom hij/zij tot dit standpunt komt.

De secretaris:

1. zorgt voor een correcte registratie van in de klachtenadministratie.

Wat registreren wij van uw klacht?

De secretaris houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

- uw naam, adres en woonplaats
- uw klacht
- een nadere omschrijving van uw klacht
- de indiening datum van uw klacht
- de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
- de opleiding
- de gevoerde correspondentie over de klacht
- de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht
- de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond)

Wij bewaren de administratie van uw klacht gedurende de opleidingsduur. De voorzitter neemt in de regel binnen vier weken een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden.

Klachtenformulier

Persoonlijke gegevens

Naam/organisatie (indien van toepassing):

Klik of tik om tekst in te voeren.

Adres: Klik of tik om tekst in te voeren.

Postcode: Klik of tik om tekst in te voeren.

Plaats: Klik of tik om tekst in te voeren.

Telefoon: Klik of tik om tekst in te voeren.

E-mail: Klik of tik om tekst in te voeren.

Klacht:

Naam opleiding: Klik of tik om tekst in te voeren.

.....

Datum klacht: Klik of tik om tekst in te voeren.

Heeft u over deze klacht al contact gehad met Advance Zorgopleidingen?

Klik of tik om tekst in te voeren.

- Ja; wanneer en met wie? : Klik of tik om tekst in te voeren.
- Nee

Ondertekening

Datum:

Handtekening:

.....

.....

Dit formulier s.v.p. opsturen naar Mevrouw J.Vos
klachten@advancezorgopleiding.nl