

## Toelichting bij de klachtenprocedure

### Inleiding

Ondanks alle inspanningen om regelingen zorgvuldig toe te passen en adequaat met elkaar om te gaan, kan het voorkomen dat deze niet correct uitgevoerd worden. ALSG beschouwt deze procedure als een standaard element in de kwaliteitszorg: een onderdeel, naast evaluaties en feedback die individuele en/of groepen cursisten doorgeven. De input zorgt voor verbetering van het onderwijs, de voorzieningen en de diensten.

### Op- en aanmerkingen

Het kan gebeuren dat u als cursist een op- of aanmerking heeft over het onderwijs in het algemeen. U kunt die kwijt in de evaluatie formulieren, die u tijdens de cursus aangeboden worden. Daarnaast adviseren wij al uw andere op- en aanmerkingen meteen aan de event manager, course-director en of mentor door te geven tijdens de cursus. Zij dragen de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van het onderwijs tijdens de cursus en zij kunnen in het algemeen zorgen voor een adequate en directe reactie op uw op- of aanmerking(en).

### 1. Klachten

Een klacht indienen heeft een meer formeel karakter. Een klacht kan ontstaan doordat er niet adequaat op een op- of aanmerking wordt gereageerd, of als u vindt dat een situatie ernstig genoeg is om als klacht ingediend te worden. Naast individuele cursisten kunnen ook groepen cursisten van de klachtenprocedure gebruik maken. Er is een aparte klachtenprocedure als er sprake is van ongewenst gedrag. Op- en aanmerkingen en klachten zijn belangrijk! Ze zijn een middel om problemen op te lossen. Maar ze zijn ook een signaal voor de stichting ALSG om de regelingen en afspraken nog eens goed te bekijken en waar nodig aan te passen.

#### 1.1

U bespreekt een klacht in principe eerst met degene die de klacht veroorzaakt heeft. Gaat er iets mis, spreek hem/haar eerst zelf hier op aan. Leidt dit niet tot een oplossing of vindt u het moeilijk om de persoon in kwestie zelf aan te spreken dan bestaat de mogelijkheid om uw klacht schriftelijk voor te leggen bij de Stichting ALSG, mevr. M. Bleijenberg. Daarbij geldt dat u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen, een ontvangstbevestiging van de klacht krijgt.

Mw. M. Bleijenberg treedt in eerste instantie op als bemiddelaar. Daarnaast houdt zij contact met u over de voortgang en het uiteindelijke resultaat. Levert bemiddeling onvoldoende op, dan legt zij de zaak voor aan het ALSG Bestuur. Beide partijen zullen worden gehoord, tenzij men daar geen prijs op stelt. Het bestuur doet, redelijkerwijs, zo snel mogelijk schriftelijk een uitspraak.

Het oordeel van de beroepsinstantie is voor de Stichting ALSG bindend; eventuele consequenties worden door de Stichting ALSG snel afgehandeld.

## **1.2 Een klacht indienen als er sprake is van ongewenst gedrag**

Bij de Stichting ALSG is de gedragscode (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie van kracht. Onder ongewenst gedrag wordt verstaan:

- Seksuele intimidatie; ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag (waaronder het ongevraagd verzenden of bewust voor anderen zichtbaar raadplegen van pornografische afbeeldingen of teksten, onder meer via internet);
- Agressie en geweld: het pesten, psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen van anderen;
- Discriminatie: het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid, dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren (ras, godsdienst enz.).

De gedragscode is van toepassing op alle werknemers, docenten en cursisten in hun gedrag jegens:

- andere werknemers en cursisten;
- andere personen die in opdracht van de Stichting ALSG werkzaam zijn, zoals gastdocenten, stagiaires en uitzendkrachten;
- (werknemers van) derden die op het terrein waar de training of opleiding verzorgd wordt, werkzaamheden verrichten;
- bezoekers van ALSG.

Indien u een klacht indient als er sprake is van ongewenst gedrag, is de vervolgpcedure van toepassing zoals omschreven in deel I en deel II van deze klachtenprocedure.

## II

### Procedure

#### **Wat is een klacht?**

Als u duidelijk maakt dat u ontevreden bent en uw klacht schriftelijk of telefonisch aan ons kenbaar maakt, dan wordt dat beschouwd als een klacht. Met schriftelijk wordt bedoeld een brief, een e-mail of een fax. In geval van een formele telefonische klacht vragen wij u om de klacht op schrift te stellen.

#### **Wie kunnen een klacht indienen?**

Als u een cursus hebt gevolgd bij de Stichting Advanced Life Support Groep.

#### **Hoeveel tijd hebt u om uw klacht in te dienen?**

U hebt twaalf maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze twaalf maanden gaan in op het moment dat uw klacht ontstaat.

#### **Waar kunt u uw klacht indienen?**

U kunt uw klacht indienen bij  
Stichting Advanced Life Support Groep  
T.a.v. Mw. M. Bleijenberg  
Spoorlaan 171  
5038 CB TILBURG

#### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Van iedere klacht wordt de bemiddelaar op de hoogte gesteld.

Onze bemiddelaar

- verstuurt een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld;
- bevraagt betrokkenen die tot het moment van de klacht verantwoordelijk waren voor uw zaak of zaken;
- vraagt eventueel om meer informatie bij de betrokkenen die tot het moment van de klacht verantwoordelijk waren voor uw zaak of zaken;
- vraagt u eventueel om meer informatie;
- beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten;
- bespreekt – als er een materieel of financieel belang is – de klacht met de leidinggevende van het betrokken ALSG-onderdeel;
- neemt een definitief standpunt in;
- informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom hij tot dit standpunt komt;
- zorgt voor een correcte registratie in de klachtenadministratie.

### **Wat registeren wij van uw klacht?**

Uw klacht wordt geregistreerd in onze administratie. Hierin staan de volgende gegevens:

- uw naam, adres en woonplaats;
- uw klacht;
- een nadere omschrijving van uw klacht;
- de indieningsdatum van uw klacht;
- de naam van betrokkene die de zaak of zaken waarop de klacht betrekking heeft, behandelt of beheert;
- de naam van degene die uw klacht afhandelt;
- de cursus;
- de gevoerde correspondentie over de klacht;
- of de klacht al dan niet als vertrouwelijk wordt gekwalificeerd;
- 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 tot 2 jaar na afhandeling.

U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

### **Wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld?**

Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Daarmee verwachten wij ook dat de degene die de klacht indient zich onthoudt van enige publiciteit omtrent de ingediende klacht tot het moment dat de klacht is afgehandeld.

### **Wat kunt u doen als wij uw klacht ongegrond verklaren?**

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u het daar niet mee eens bent, dan kunt u zich richten tot het bestuur van de Stichting ALSG. Deze onafhankelijke partij draagt o.m. zorg voor de kwaliteitsborging van ons cursusaanbod.

U kunt uw bezwaar richten aan  
Bestuur van de Stichting ALSG  
Spoorlaan 171  
5038 CB Tilburg

### **Waarom deze klachtenregeling?**

De Stichting Advanced Life Support Groep draagt bij aan kennisverrijking bij professionals in de gezondheidszorg. Daarbij hoort een klachtenregeling die aan wettelijke regels voldoet. Deze klachtenregeling is te beschouwen als de interne klachtenregeling zoals bedoeld in de Wet.