

Tip, compliment of klacht?



Academie voor Ambulancezorg

Dit document is een uitgave van de Academie voor Ambulancezorg. Dit materiaal is ons eigendom. Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag verveelvoudigd of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande toestemming van de Academie voor Ambulancezorg te Harderwijk ©2024, Academie voor Ambulancezorg



Inhoud

1	Tip, compliment of klacht?	3
1.	Tips & complimenten	3
2.	Klachten	3
3.	Klachtenregeling Ongewenst gedrag	3
4.	Hoe nu verder?	3
2	Klachten: regeling en -procedure	4
3	De vertrouwenspersoon	9
1.	Wat zijn de taken van de vertrouwenspersoon?	9
2.	Contactgegevens vertrouwenspersoon	9
4	Stroomdiagram ontvangst tip, of compliment	10
5	Stroomdiagram ontvangst klacht	11
6	Stroomdiagram behandeling klacht	12

1 Tip, compliment of klacht?

De Academie voor Ambulancezorg doet er als organisatie alles aan om zich continu te verbeteren. Jij kunt ons daarmee helpen door aan te geven hoe wij (nog) beter kunnen worden. Verbeterpunten, complimenten of klachten horen wij daarom graag. Deze regeling is bedoeld voor iedereen die bij het onderwijs op de Academie voor Ambulancezorg betrokken is dan wel een relationele binding met de organisatie heeft.

Je kunt je tip, compliment of klacht op de volgende manieren aan ons melden:

1. Tips & complimenten

Tips & complimenten zijn altijd welkom. Door je tip of compliment met ons te delen krijgen wij namelijk input om de producten of dienstverlening van de Academie te verbeteren of vast te houden.

Heb je een tip of compliment voor ons? Mail dit gerust door naar communicatie@academievoorambulancezorg.nl Zij zorgen ervoor dat je tip of compliment op de juiste plaats(en) binnen onze organisatie terecht komt. Uiteraard word je op de hoogte gehouden over wat er met je tip of compliment gedaan wordt.

2. Klachten

Ben je ergens ontevreden over? Bespreek dit dan eerst met de direct betrokkene(n). Een gesprek lost vaak al veel op. Kom je er met de betrokkene(n) niet uit, dan bestaat de mogelijkheid om een gesprek aan te gaan met de vertrouwenspersoon en/of een formele klacht in te dienen. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn vermeld onder vertrouwenspersoon.

3. Klachtenregeling Ongewenst gedrag

Een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag heeft als doel iedereen die bij het onderwijs op de Academie voor Ambulancezorg betrokken is (medewerkers, studenten en deelnemers aan trainingen en assessments) de middelen te verschaffen om een voor hem/haar ongewenste situatie ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar te maken en te beëindigen. Daarnaast wordt met de klachtenregeling ongewenst gedrag beoogde willekeur en/of een onzorgvuldige/ongelijke behandeling binnen de organisatie en de diensten die wij aanbieden, voorkomen.

4. Hoe nu verder?

Voor het geven van een tip of een compliment kun je direct een e-mail sturen (zie 1.1). Wil je eerst contact met de vertrouwenspersoon, dan kun je, zonder tussenkomst van de Academie voor Ambulancezorg, contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Medewerkers van de Academie die graag in contact willen komen met de vertrouwenspersoon, kunnen dit zonder overleg met de leidinggevende doen.

Wil je direct een klacht indienen, dan vind je meer informatie over de klachtenregeling onder de kop 'Klachten: regeling en procedure'.

2 Klachten: regeling en procedure

Wanneer een medewerker, student of organisatie niet tevreden is over een product of dienstverlening van de Academie voor Ambulancezorg, dan wordt dit kenbaar gemaakt aan de Academie voor Ambulancezorg. De Academie probeert tot een bevredigende oplossing voor beide partijen te komen.

Klachtenregeling

Wanneer een medewerker, student of organisatie niet tevreden is over een product of dienstverlening van de Academie voor Ambulancezorg, dan wordt dit kenbaar gemaakt aan de Academie voor Ambulancezorg. De Academie probeert tot een bevredigende oplossing voor beide partijen te komen.

Klachtenregeling ongewenst gedrag

De Academie voor Ambulancezorg is volgens de Arbowet (artikel 3 lid 2) verplicht beleid te voeren gericht op voorkoming en/of beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Het begrip psychosociale arbeidsbelasting omvat de onderwerpen seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten, werkdruk en discriminatie. Wij achten dit ongewenst gedrag onaanvaardbaar en komen overeen gerichte maatregelen te treffen om dit gedrag te voorkomen en in voorkomende gevallen te bestrijden.

De klachtenregeling ongewenst gedrag heeft als doel iedereen die bij het onderwijs op de Academie voor Ambulancezorg betrokken is (medewerkers, studenten en deelnemers aan trainingen en assessments, simulatiepatiënten) de middelen te verschaffen, in het verlengde van de in samenspraak vastgestelde afspraken m.b.t. gewenst gedrag, om een voor hem/haar ongewenste situatie ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag te beëindigen. Tevens wordt met deze klachtenregeling beoogde willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling op dit terrein binnen de Academie voor Ambulancezorg voorkomen.

Vertrouwenspersoon

Je hebt altijd de mogelijkheid om je, voorafgaand aan het indienen van een klacht, te wenden tot de vertrouwenspersoon van de Academie voor Ambulancezorg. De vertrouwenspersoon kan je van advies voorzien of je bijstaan bij het indienen van een klacht. Een klacht wordt altijd schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 1. Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *Academie*: de Academie voor Ambulancezorg;
- *Medewerker*: iedere persoon die in dienst is bij de Academie voor Ambulancezorg. Stagiaires, uitzendkrachten en freelancers zijn ook medewerkers.
- *Student / deelnemer / kandidaat*: elke persoon die als student dan wel deelnemer op de Academie voor Ambulancezorg onderwijs en/of trainingen volgt dan wel als kandidaat het Landelijk Assessment Ambulancezorg aflegt;
- *Simulatiepatiënt*: lotussen, trainingsacteurs;
- *Organisatie*: het bedrijf, instelling of orgaan dat met de Academie voor Ambulancezorg een overeenkomst is aangegaan;
- *Klager*: de persoon of organisatie die een klacht indient;
- *Beklaagde of klacht*: degene/de situatie waarover de klager een klacht heeft ingediend;
- *Informant*: een ieder die gevraagd wordt informatie te geven in het kader van de klacht.



- *Ongewenst gedrag*: seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie in de arbeids- of leersituatie;
- *Seksuele intimidatie*: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd;
- *Agressie en geweld*: voorvallen waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid;
- *Pesten*: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere personen gericht tegen één persoon of groep personen die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten is de herhaling van de gedraging in de tijd;
- *Discriminatie*:
 - a) het maken van direct dan wel indirect onderscheid, behoudens de uitzonderingen genoemd in de gelijke behandelingswetgeving:
 - o onder direct onderscheid wordt verstaan: onderscheid tussen personen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte;
 - o onder indirect onderscheid wordt verstaan: onderscheid op grond van andere hoedanigheden of gedragingen dan hiervoor bedoeld, dat direct onderscheid tot gevolg heeft;
 - b) het zich mondeling of bij geschrift of afbeelding opzettelijk beledigend uitlaten over een groep mensen wegens hun godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte;
 - c) gewelddadig optreden tegen personen of groep van personen wegens hun godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte.

Artikel 2. Reikwijdte klachtenregeling

De volgende onderwerpen vallen onder de reikwijdte van de klachtenregeling:

- a) kwaliteit van onderwijs;
- b) kwaliteit van bedrijfsmatige processen en arbeidsomstandigheden, zoals bijvoorbeeld bereikbaarheid, informatieverstrekking, oplossingsgerichtheid, veiligheid, arbeidsvoorwaarden, arbeids- en rusttijden, vakantie- en verlof;
- c) psychosociale arbeidsbelasting: dit omvat seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten, werkdruk en discriminatie.

Artikel 3. Ontvankelijkheid

Een klacht is ontvankelijk als:

- a) de klacht eerst (intern) is besproken met de betrokkene(n);
- b) de klacht uiterlijk binnen een jaar na de ontstane situatie/gebeurtenis is ingediend;
- c) de klacht schriftelijk en ondertekend is ingediend. Een klacht kan niet anoniem of namens een ander worden ingediend.

Artikel 4. Vertrouwenspersoon

- a) Iedere medewerker, student, deelnemer, kandidaat aan trainingen/assessments of andere betrokkene bij (de uitvoering van diensten van) de Academie, kan zich wenden tot de vertrouwenspersoon.
- b) De vertrouwenspersoon is speciaal hiervoor benoemd door de Academie.
- c) De vertrouwenspersoon heeft tot taak de klager te horen en deze te adviseren wat de mogelijkheden zijn: door naar de klachtencommissie of oplossing op een andere wijze.



- d) De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een officiële klacht. Hij/zij begeleidt de klager op verzoek bij de klachtenprocedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie.
- e) De vertrouwenspersoon geeft de Academie gevraagd of ongevraagd advies over de te nemen besluiten.
- f) De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij of zij in die hoedanigheid ten gehore komt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
- g) De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de Academie en de klachtencommissie schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

Artikel 5. Klachtencommissie

- a) De klachtencommissie bestaat uit vier leden, waarvan er drie een klacht behandelen waarbij de onafhankelijkheid en neutraliteit ten aanzien van de klager/klacht gewaarborgd zijn.
- a) De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris vanuit de Academie. De secretaris is verantwoordelijk voor de opbouw van het dossier, het plannen van afspraken en het organiseren van een zitting. Op de secretaris rust eenzelfde geheimhoudingsplicht zoals beschreven in artikel 13.
- b) De zittingstermijn van de leden is drie jaar. Leden kunnen elk moment ontslag nemen. Ze zijn na afloop van de zittingstermijn terstond voor één zittingstermijn herkiesbaar.
- c) Medewerkers en ex-medewerkers van de Academie kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
- d) De leden van de commissie worden benoemd door de Academie.
- e) De commissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig is voor het behandelen van klachten.
- f) De voorzitter leidt de vergaderingen en zittingen en vertegenwoordigt de klachtencommissie naar buiten. Bij afwezigheid van de voorzitter wijst de klachtencommissie uit haar midden een plaatsvervanger aan. De voorzitter van de klachtencommissie stelt de conclusie op.

Artikel 6. Indienen van de klacht

- a) De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de klachtencommissie, indien gewenst met begeleiding van de vertrouwenspersoon.
De klacht wordt ingediend via klacht@academievoorambulancezorg.nl
- b) De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.

Artikel 7. Behandeling van de klacht

- a) De secretaris van de klachtencommissie tekent op de ingediende klacht de datum van ontvangst aan.
- b) Na ontvangst van de klacht deelt de secretaris van de klachtencommissie, de klager en de beklagde binnen zes werkdagen schriftelijk mee dat de commissie een klacht in onderzoek heeft.
- c) De secretaris van de klachtencommissie onderzoekt of de klacht voldoet aan de definities zoals gesteld in Artikel 1, Artikel 2 en Artikel 3. Indien dit het geval is, wordt de klager gemeld dat de klacht ontvankelijk is.
Indien niet aan de eisen is voldaan, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen.
- d) Indien niet is voldaan aan de eisen, kan de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit aan de Academie, de klager en de beklagde gemeld.
- e) Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit binnen zes werkdagen mee aan de Academie en de beklagde.
- f) De klachtencommissie is, in verband met een zorgvuldige behandeling van de klacht, gerechtigd alle gewenste inlichtingen in te winnen die zij voor haar taak en de desbetreffende klacht nodig acht. Zij kan daartoe informanten en getuigen horen, deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de zitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf toestemming van de Academie nodig.



- g) Eventuele kosten die gemaakt worden ter afhandeling van de klacht zijn voor rekening van de Academie.

Artikel 8. Hoorzitting

- a) De klacht wordt behandeld op een besloten hoorzitting van de klachtencommissie, op een door de voorzitter te bepalen plaats en tijdstip, uiterlijk binnen zes weken na het ontvankelijk verklaren van de klacht.
- b) Tijdens de hoorzitting worden klager en beklagde buiten elkaars aanwezigheid in de gelegenheid gesteld hun visie te geven op de klacht.
- c) Klager en beklagde kunnen zich tijdens de zitting laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een zelf te kiezen gemachtigde.
- d) De klachtencommissie kan beslissen, al dan niet op verzoek van de klager of de beklagde, dat de vertrouwenspersoon bij de zitting aanwezig is.
- e) De klager kan van het horen afzien indien hij vooraf schriftelijk te kennen geeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- f) Van de zitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat minimaal:
- de namen en de functie van de aanwezigen;
 - een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
 - het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 9. Beslissing en advies aan de Academie voor Ambulancezorg

- a) De klachtencommissie vergadert en besluit achter gesloten deuren over de gegrondheid van de klacht en over de eventuele voorgestelde maatregelen.
- b) De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen binnen vier weken nadat de zitting heeft plaatsgevonden, schriftelijk aan de Academie.
- c) De in sub b genoemde termijn kan met drie weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen gemotiveerd aan de klager, de beklagde en de Academie.
- d) De klachtencommissie geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de beklagde en de Academie.
De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de Academie te treffen maatregelen.

Artikel 10. Reactie op het advies

- a) Binnen twee weken na ontvangst van de beslissing en het advies van de klachtencommissie deelt de Academie de klachtencommissie schriftelijk mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt conform het gegeven advies.
De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de zitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
- b) De termijn van twee weken kan eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd op grond van beargumenteerd onderbouwde redenen. Deze verlenging meldt de klachtencommissie aan de klager en de beklagde.
- c) De Academie deelt de klager en de beklagde schriftelijk de definitieve beslissing mee en de al dan niet te nemen maatregelen.

Artikel 11. Beroep

- a) Klager en/of beklagde kan/kunnen tot 4 weken na dagtekening van de beslissing van de klachtencommissie een schriftelijk beroepschrift indienen.
- b) Dit beroepschrift bevat de gronden voor het beroep tegen de beslissing van de klachtencommissie en eventuele relevante bewijsstukken.
- c) De secretaris van de Academie zal hiervoor een onafhankelijke instantie benaderen bestaande uit deskundigen die niet eerder betrokken waren bij de klacht.



Artikel 12. Verwerking (persoons)gegevens

- a) De secretaris van de klachtencommissie is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling.
- b) De Academie valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en draagt zorg voor een zorgvuldige omgang met verkregen (persoons)gegevens.
- c) De (persoons)gegevens als bedoeld in dit artikel worden maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.
- d) Na het verstrijken van de bewaartermijn van de (persoons)gegevens, worden deze vertrouwelijk vernietigd.

Artikel 13. Geheimhouding

- a) De klager, beklaagde, leden van de klachtencommissie, secretaris, betrokkenen (waaronder de vertrouwenspersoon) en informanten zijn gehouden de informatie die hen uit hoofde van hun betrokkenheid bij de klacht ter kennis is gekomen, als vertrouwelijk te beschouwen. Zij dragen zelf zorg voor de deugdelijke archivering en vernietiging van stukken van de klachtprocedure.
- b) De secretaris beheert het archief van de klachtencommissie.

Artikel 14. Vaststelling, inwerkingtreding en wijziging

- a) Dit reglement treedt in werking op de datum van goedkeuring door de directie van de Academie.
- b) Dit reglement wordt binnen twee jaar na inwerkingtreding geëvalueerd op instigatie van de directie van de Academie. Indien hier aanleiding toe bestaat, worden wijzigingen doorgevoerd.

3 De vertrouwenspersoon

Heb je een klacht of ervaar je ongewenst gedrag en wil je hierover graag van gedachten wisselen, dan staat onze vertrouwenspersoon, de heer mr. Reyer Caderius van Veen, tot je beschikking.

Deze vertrouwenspersoon is niet in dienst van de Academie voor Ambulancezorg.

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en heeft een geheimhoudingsplicht. Alles wat je met de vertrouwenspersoon bespreekt, blijft dus vertrouwelijk.

1. Wat zijn de taken van de vertrouwenspersoon?

- Verzorgt de eerste opvang als je hulp en advies nodig hebt.
- Bekijkt of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
- Informeert je over andere mogelijkheden, zoals klachtenprocedures.
- Geeft je begeleiding als je de zaak aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of leidinggevende.
- Verwijst naar andere hulpverlenende instanties, bijvoorbeeld een mediator.
- Geeft voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag.
- Adviseert en ondersteunt leidinggevenden en management van de Academie voor Ambulancezorg bij het voorkomen van ongewenst gedrag.
- Registreert gevallen van ongewenst gedrag.

Je kunt de vertrouwenspersoon zelf voor advies inschakelen, zonder de Academie voor Ambulancezorg in te lichten. De vertrouwenspersoon bespreekt alleen met jou het probleem en de stappen die je mogelijk zelf al ondernemen hebt. Hierna worden de eventuele vervolgstappen besproken.

2. Contactgegevens vertrouwenspersoon

Mocht je in gesprek willen met de vertrouwenspersoon neem dan contact op door een e-mail te sturen naar de vertrouwenspersoon onder vermelding van je naam en telefoonnummer.

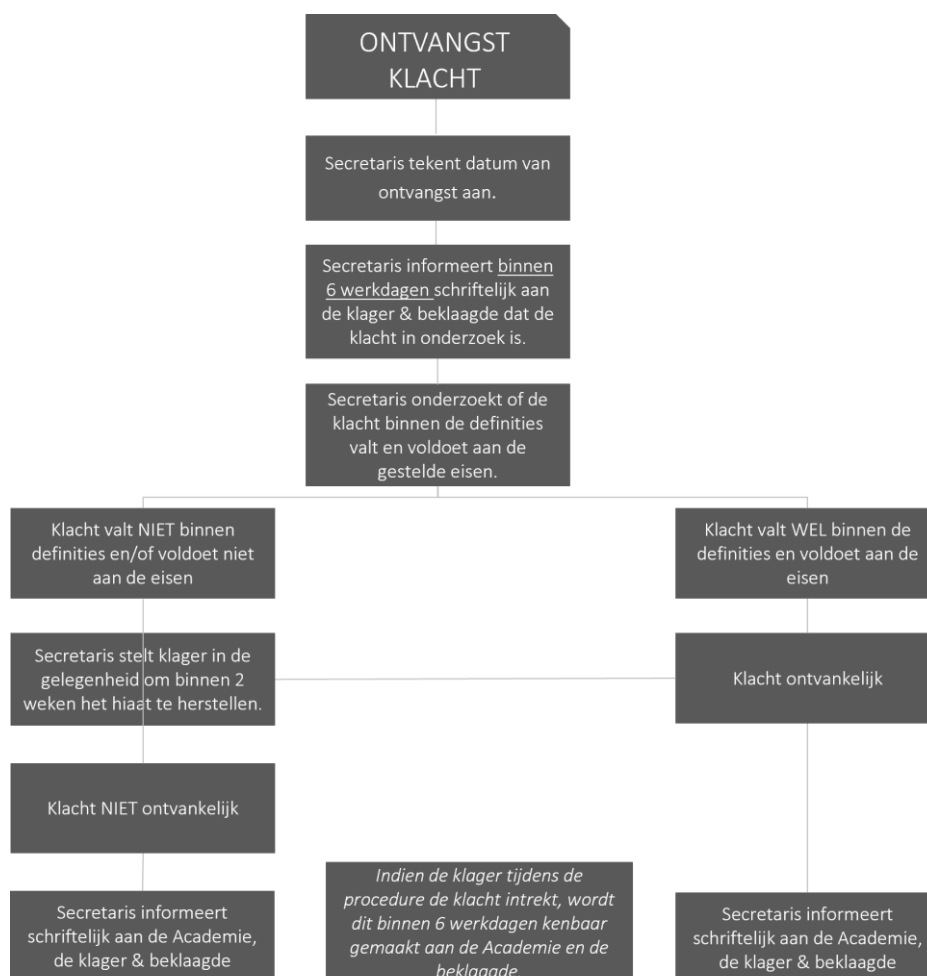
- Dhr. mr. Reyer Caderius van Veen
- E-mail: info@hanzelegal.nl

4 Stroomdiagram ontvangst tip, of compliment





5 Stroomdiagram ontvangst klacht





6 Stroomdiagram behandeling klacht

