

# Klachtenprocedure en klachtenreglement

---



---

Academie voor  
Ambulancezorg





## **Klachtenprocedure**

Wanneer een persoon of organisatie niet tevreden is over een product van de Academie voor Ambulancezorg of één of meerdere van haar medewerkers, maakt zij dit in eerst instantie kenbaar aan de Academie voor Ambulancezorg. Deze probeert tot een bevredigende oplossing te komen voor beide partijen.

Indien de Academie voor Ambulancezorg er niet in slaagt om tot een voor betrokkene(n) bevredigende oplossing te komen, dan heeft deze de mogelijkheid zich te wenden tot de klachtencommissie van de Academie voor Ambulancezorg. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie bestaat uit drie leden, te weten een onafhankelijk voorzitter, een Regionale Opleidingscoördinator (ROC) van een Regionale Ambulancevoorziening en een vertegenwoordiger van de Academie voor Ambulancezorg. De objectiviteit jegens de klager wordt op deze wijze gewaarborgd. De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris.

Nadat een klacht is ontvangen en deze is ontvankelijk, wordt binnen vier weken een datum gepland voor een zitting waarvoor de klager en de beklagde(n) uitgenodigd worden. Als de klacht betrekking heeft op een scholingsproduct of onderdeel daarvan, zal de beklagde worden gepersonifieerd door de Manager Opleidingen. In voorbereiding op de zitting verzamelt de klachtencommissie zoveel mogelijk informatie die betrekking heeft op de klacht en wordt (worden) de beklagde(n) in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren op de klacht. Deze reactie wordt meegenomen in het onderzoek van de klachtencommissie.

Tijdens de zitting worden de klager en beklagde(n) in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling toe te lichten en aanvullende vragen te beantwoorden. De klachtencommissie kan daarnaast besluiten getuigen te horen en nog andere personen op te roepen die vanuit hun expertise een bijdrage kunnen leveren in de beeldvorming.

De procedure is vertrouwelijk en er wordt door de klachtencommissie en betrokkenen als zodanig omgegaan met de informatie die uit het onderzoek voortvloeit. Om die reden zijn de vergaderingen van de klachtencommissie niet openbaar. De klager en beklagde(n) hebben recht op inzage van de stukken die betrekking hebben op de behandeling van de klacht, uitgezonderd de verslaglegging.

Zowel klager als de beklagde(n) hebben de mogelijkheid om zich bij te laten staan.

Na de zitting stelt de klachtencommissie, onder leiding van de onafhankelijk voorzitter, een conclusie op waarin de klacht, of onderdelen daarvan, gegrond of ongegrond wordt verklaard. Deze conclusie van de klachtencommissie is bindend en wordt medegedeeld aan het Bestuur van de Academie voor Ambulancezorg. Het Bestuur van de Academie voor Ambulancezorg neemt het besluit ten aanzien van het al dan niet gegrond zijn van de klacht van de klachtencommissie te allen tijde over. Het Bestuur bepaalt vervolgens welke maatregelen er genomen worden naar aanleiding van de klacht en de conclusie van de klachtencommissie. De klager en de beklagde(n) worden hierover geïnformeerd.



## **Klachtenreglement**

### **1. Definities**

In dit reglement wordt verstaan onder:

Beklaagde(n)	Medewerker(s) van de instelling tegen wie de klacht is gericht.
Informant	Een ieder die gevraagd wordt informatie te geven over het voorval.
Instelling	De Stichting Academie voor Ambulancezorg.
Klacht	Een schriftelijke klacht: elke uiting van ongenoegen/onvrede over de handelwijze van de instelling of een scholingsproduct of onderdeel daarvan.
Klachtencommissie	De klachtencommissie van de instelling.
Klager	De persoon of organisatie die de klacht heeft ingediend.
Bestuur	Het bestuur van de instelling, dan wel de door haar benoemde directeur/bestuurder.

### **2. Procedure**

- 2.1. Elke klacht die schriftelijk wordt ingediend, wordt in behandeling genomen door de klachtencommissie. Een klacht is niet ontvankelijk indien niet eerst door de klager is getracht om de klacht met de instelling op te lossen. De klager ontvangt binnen twee weken schriftelijk bericht of de klacht in behandeling wordt genomen.
- 2.2. Is de klacht ontvankelijk, dan stelt de klachtencommissie een onderzoek in naar de feiten. De klachtencommissie verzamelt hiertoe de nodige informatie. In dat kader is zij bevoegd alle plaatsen in de instelling te betreden. Medewerkers van de instelling zijn verplicht medewerking aan het onderzoek te verlenen. De klachtencommissie hoort zo nodig informanten en heeft het recht om extern advies in te winnen. De secretaris vervult hierin een uitvoerende en coördinerende functie.
- 2.3. De beklaagde(n) wordt (worden) in de gelegenheid gesteld om een verweer op de klacht te op te stellen. Dit verweer maakt onderdeel uit van het dossier van de klacht.
- 2.4. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht kan een zitting van de klachtencommissie worden gepland. Voor de zitting worden de klager, de beklaagde(n) en eventuele betrokkenen en informanten uitgenodigd om een mondelinge toelichting te geven.
- 2.5. De beklaagde(n) is (zijn) verplicht aan de procedure mee te werken.
- 2.6. De conclusie van de klachtencommissie wordt binnen twee weken kenbaar gemaakt aan het Bestuur.
- 2.7. Nadat het Bestuur de conclusie van de klachtencommissie heeft ontvangen, neemt deze, indien nodig, binnen twee weken maatregelen naar aanleiding van de klacht. De klager en de beklaagde(n) worden hierover daarna per omgaande geïnformeerd.

### **3. Samenstelling van de klachtencommissie**

De Klachtencommissie bestaat uit:

- a) een onafhankelijk voorzitter;
- b) een Regionaal Opleidingscoördinator van een Regionale Ambulancevoorziening;
- c) een personeelslid van de instelling.

Een secretaris ondersteunt de klachtencommissie.

### **4. Benoeming**

- 4.1 Het Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie voor een periode van twee jaar. Deze termijn kan verlengd worden met maximaal drie termijnen.
- 4.2 Het Bestuur heeft de bevoegdheid een lid van de klachtencommissie uit haar functie te ontheffen, indien blijkt dat betrokkene zijn / haar taak als lid van de klachtencommissie onvoldoende verricht dan wel hieraan een subjectieve invulling geeft. Bij dit besluit kan het Bestuur advies inwinnen bij de andere leden van de klachtencommissie.



## 5. Rollen

- 5.1. 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.
- 5.2. De secretaris is verantwoordelijk voor de opbouw van het dossier, het plannen van afspraken en het organiseren van de zitting.

## 6. Doelstelling

- 6.1 De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de feiten van de klacht en komt op basis van de verkregen informatie tot een oordeel of de klacht gegrond dan wel ongegrond is. Daarnaast adviseert de klachtencommissie het Bestuur over de te nemen maatregelen voortvloeiend uit de conclusie van de klachtencommissie.

## 7. Zitting

- 7.1. De klachtencommissie houdt voorafgaand aan de behandeling van de klacht een voorbespreking (1<sup>e</sup> vergadering). Dit kan ook een telefonische / elektronische conferentie zijn.
- 7.2. In de voorbespreking:
  - wordt besloten of klager en beklagde(n) gelijktijdig of apart van elkaar worden gehoord, waarbij het uitgangspunt is partijen gelijktijdig te horen;
  - wordt de aard van de klacht vastgesteld en besproken welke informatie van belang is om naast de schriftelijke informatie uitgediept te worden;
  - worden de vragen die leven bij de afzonderlijke leden van de commissie gedeeld.
- 7.3. Tijdens de zitting mogen zowel de klager als de beklagde(n) zich laten bijstaan.
- 7.4. De klachtencommissie neemt kennis van de beschikbare informatie en hoort zowel de klager, de beklagde(n) en zo nodig uitgenodigde betrokkenen en informanten over de klacht.
- 7.5. Indien blijkt dat naar aanleiding van de zitting meer informatie nodig is om te komen tot een conclusie (nader onderzoek is noodzakelijk), wordt deze informatie zo spoedig mogelijk opgevraagd. De behandeltermijn neemt hierdoor qua duur toe.
- 7.6. Van alle besprekingen van de klachtencommissie wordt een verslag gemaakt en opgenomen in het klachtendossier.

## 8. Conclusie

- 8.1. Naar aanleiding van het onderzoek en de uitkomsten van de zitting, stelt de voorzitter binnen twee weken een conclusie op namens de klachtencommissie.
- 8.2. De conclusie bevat een weergave van de feiten, de bevindingen van de klachtencommissie en een met redenen omklede verklaring of de klacht gegrond of ongegrond is. De conclusie kan aanbevelingen richting het Bestuur bevatten over de maatregelen die genomen moeten worden.
- 8.3. Het Bestuur wordt in de vorm van een schriftelijk advies van deze conclusie op de hoogte gebracht.
- 8.4. Het Bestuur neemt de uitspraak van de klachtencommissie over het gegrond of ongegrond zijn van de klacht te allen tijde over.

## 9. Afhandeling

- 9.1. De conclusie wordt verstuurd aan:
  - de klager;
  - de beklagde(n);
  - het Bestuur.
- 9.2. Het Bestuur stelt klager, beklagde(n) en de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie, schriftelijk in kennis van de uitslag van de klachtencommissie en, indien nodig, de maatregelen die zij naar aanleiding van de klacht en de uitspraak van de klachtencommissie zal nemen.



## **10. Verwerking (persoons)gegevens**

- 10.1 De secretaris van de klachtencommissie is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling.
- 10.2 De Academie voor Ambulancezorg 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.
- 10.3 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.
- 10.4 Na het verstrijken van de bewaartermijn van de (persoons)gegevens, worden deze vertrouwelijk vernietigd.

## **11. Geheimhouding**

- 11.1. De leden, betrokkenen en informanten zijn gehouden de informatie die hen uit hoofde van hun betrokkenheid bij de klachtencommissie ter kennis is gekomen, als vertrouwelijk te beschouwen. Zij dragen zelf zorg voor de deugdelijke archivering en vernietiging van stukken van de klachtencommissie.
- 11.2. De secretaris beheert het archief van de klachtencommissie.

## **12. Vaststelling, in werkingtreding en wijziging**

- 12.1. Dit reglement treedt in werking op de datum van goedkeuring door het Bestuur.
- 12.2. Dit reglement wordt binnen twee jaar na inwerkingtreding geëvalueerd op instigatie van het Bestuur. Indien hier aanleiding toe bestaat, zullen wijzigingen worden doorgevoerd.
- 12.3. Vaststelling van wijziging van dit reglement geschiedt door het Bestuur.