

## **Klachtenprocedure opleidingen, cursussen en symposia Antoni van Leeuwenhoek**

### **Artikel 1 Doel van de procedure**

Stichting Het Nederlands Kanker Instituut - Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis (hierna te noemen: Antoni van Leeuwenhoek) tracht op professionele wijze haar diensten te verlenen. Waar gewerkt wordt, kunnen echter misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Indien u ontevreden bent over onze producten of diensten, dan horen wij dit graag.

Deze klachtenprocedure heeft als doel het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten met betrekking tot opleidingen, cursussen en symposia georganiseerd door het Antoni van Leeuwenhoek, 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 het Antoni van Leeuwenhoek – aan opleidingen, cursussen en symposia die georganiseerd worden door het Antoni van Leeuwenhoek.

### **Artikel 3 Procedure**

1. Als u als externe deelnemer aan een opleidingen, cursussen en symposia ontevreden bent over de kwaliteit van de bijeenkomst, kunt u dit in eerste instantie bespreken met degene die, naar uw mening, de ontevredenheid veroorzaakt heeft. Dit kan zijn de coördineerd organisator of bijvoorbeeld de docent/kennisdeler. Lukt het niet om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan u een schriftelijke klacht indienen. Met de klacht zal vertrouwelijk worden omgegaan.
2. Voor het indienen van een klacht verzoeken wij u gebruik te maken van het klachtenformulier. Dit formulier kunt u sturen naar:

Antoni van Leeuwenhoek  
T.a.v. Klachtencommissie opleidingen, cursussen en symposia  
Plesmanlaan 121  
1066 CX Amsterdam

3. Uw klacht wordt voorgelegd aan de Klachtencommissie opleidingen, cursussen en symposia van het Antoni van Leeuwenhoek welke bestaat uit het Hoofd HR (voorzitter), Manager AVL Academie (secretaris) en de Secretaris van de Raad van Bestuur. De Klachtencommissie zal de klacht met volledige geheimhouding behandelen en ervoor zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(n) wordt beschermd. Van eventuele externe partijen wordt een zelfde geheimhouding vereist.

## **Artikel 4 Klachtenbehandeling**

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

1. U kunt een klacht indienen tot 6 weken na afronding van de opleiding, cursus en symposium.
2. De secretaris zal u zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging toezenden.
3. De Klachtencommissie stelt – mits zij ontvankelijk is - zowel u als klager alsmede 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 secretaris van de Klachtencommissie zal uiterlijk binnen 10 werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging partijen hiertoe uitnodigen.
4. 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.
5. De Klachtencommissie streeft er naar uw klacht af te handelen binnen een periode van 30 werkdagen na het horen van de klager en beklagde. Mocht dat niet mogelijk zijn dan wordt u hierover door de Klachtencommissie schriftelijk geïnformeerd en wordt aan alle partijen aangegeven 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. Ongegrondverklaring 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. Gegrondverklaring 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 Amsterdam Universitair Medische Centra die als onafhankelijke partij de klacht zal beoordelen. De naam van deze coördinator is op te vragen bij AVL Academie. Uitspraken van deze klachtencommissie zijn bindend voor het Antoni van Leeuwenhoek en eventuele consequenties worden snel en adequaat door het Antoni van Leeuwenhoek doorgevoerd. De aard van de klacht kan met zich meebrengen dat de Klachtencommissie opleidingen, symposia en nascholingsbijeenkomsten beslist zich niet ontvankelijk of competent te achten en de klager verzoekt de klacht direct aan de Hoger Beroepbehandelaar voor te leggen.
4. Het Antoni van Leeuwenhoek zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 2 jaren bewaren.

## **Artikel 6 Registratiedossier**

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

1. Uw naam, adres en woonplaats.
2. Uw klacht.
3. Indieningsdatum van uw klacht.
4. De naam van de medewerker of naam van organisatie waar de klacht betrekking op heeft.
5. De naam van de opleiding, symposium etc.
6. De gevoerde correspondentie over de klacht.
7. Status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).
8. De datum en wijze van afhandeling van de klacht.
9. De eindbeoordeling van de klacht (gegrond, ongegrond, opgelost).

Wij bewaren alle stukken voor de duur van 2 jaar.

**Klachtenformulier – Klachtencommissie** opleidingen, symposia en nascholingsbijeenkomsten

**Persoonlijke gegevens**

Naam	
Organisatie	
Adres	
Postcode	
Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Klacht	
Betreft naam opleiding/symposium etc	
Heeft u al contact met ons gehad over deze klacht? Zo ja, met wie?	

**Omschrijving van de klacht**

--

**Ondertekening**

<i>Datum</i>	<i>Handtekening</i>