

Klachtenregeling

Inleiding

Ambulance Masterclass bv tracht optimaal haar onderwijs en overige diensten te verlenen. Indien u onverhoopt als cliënt ontevreden bent over onze dienstverlening kunt u een klacht indienen binnen drie maanden na de door ons geleverde dienst, waarbij u ervan uit kunt gaan dat uw klacht serieus, integer en vertrouwelijk wordt behandeld. In dit document leest u hoe onze procedures verlopen en hoe u kosteloos een klacht kunt indienen. De klager kan zich, indien gewenst, op eigen kosten laten bijstaan door een raadsman bij de informele procedure, de formele procedure en het eventuele beroep.

In onderstaand document worden het doel van de klachtprocedure, de definitie van een klacht en de procedure van de klachtafhandeling beschreven. De klachtenregeling maakt deel uit van de kwaliteitsboring van Ambulance Masterclass bv.

Definities

Klacht: het, binnen drie maanden na het ontstaan van de aanleiding gevende gebeurtenis, door een cliënt ten overstaan van de directie van Ambulance Masterclass bv mondeling of schriftelijk geuite ontevredenheid over, benadeling of onheuse bejegening door Ambulance Masterclass bv, haar instructeurs of – door Ambulance Masterclass bv ingehuurd – derden.

Klager: de cliënt die een klacht mondeling of schriftelijk ten overstaan van de directie van Ambulance Masterclass bv uit of geuit heeft.

Cliënt: degene die bij Ambulance Masterclass bv onderwijs, producten of diensten heeft afgenomen.

Doel klachtenprocedure

Het doel van de klachtenprocedure is het op een veilige, efficiënte, integere en zorgvuldig vertrouwelijke wijze registreren, behandelen en afhandelen van klachten. Daarnaast wordt er gestreefd naar voorkoming van klachtherhalingen door fouten te registreren en deze te evalueren binnen Ambulance Masterclass bv.

Informele klachtenprocedure

Ambulance Masterclass bv heeft een formele en een informele klachtenprocedure. Een klager kan zijn klacht mondeling indienen bij de algemeen manager van Ambulance Masterclass bv. Binnen tien werkdagen wordt deze klacht in behandeling genomen en teruggekoppeld aan de klager. Mocht dit niet leiden tot de tevredenheid van de klager, dan kan hij gebruik maken van de formele klachtenprocedure.

Formele klachtenprocedure

Het is voor de klager mogelijk om een formele klachtenprocedure op te starten. Deze verloopt volgens de volgende stappen:

1. U dient schriftelijk (per brief of e-mail) een klacht in. Enkel schriftelijke klachten worden in behandeling genomen. Uw schriftelijke klacht dient voorzien te zijn van de volgende ontvankelijkheidscriteria:
 - a. datum verzenden van klacht;
 - b. naam en postadres klager;
 - c. rol klager;
 - d. gedetailleerde omschrijving klacht;
 - e. gewenste situatie naar aanleiding van klacht.
2. Binnen twee werkdagen na ontvangst ontvangt u een bevestiging van de ontvangen klacht en dat deze is verstuurd naar de algemeen manager van Ambulance Masterclass bv.
3. De algemeen manager wijst de klacht – mits voldaan is aan de ontvankelijkheidscriteria – toe aan een behandelaar en kent tevens een klachtennummer toe aan het te vormen dossier.
4. De klachtbehandelaar onderzoekt de oorzaken en aspecten van de klacht en treedt met partijen in overleg met als doelen:
 - a. Onderzoeken van oorzaken en aanleidingen klacht;
 - b. Onderzoeken van rollen van betrokkenen;
 - c. Onderzoeken van oplossingen en mogelijkheden van klacht;
 - d. Formuleren van conclusies en aanbevelingen rondom klacht naar zowel klager als Ambulance Masterclass bv.
5. Alle betrokkenen worden na behandeling van de klacht geïnformeerd over de uitkomsten van het klachtenonderzoek van de behandelaar.
6. De klacht wordt in het archief van Ambulance Masterclass bv opgenomen en gedurende de termijn van afhandeling op naam bewaard. Na afhandeling, al dan niet via de beroepscommissie, wordt het klachtformulier uiterlijk een jaar bewaard.
7. De klager wordt uiterlijk twintig werkdagen na de melding schriftelijk op de hoogte gebracht van het resultaat van de klachtbehandeling. Hierbij wordt klager gewezen op de beroepsmogelijkheid.
8. Ambulance Masterclass bv kan u wijzen op uitstel van de – onder punt 7 genoemde – termijn zonder vermelding van reden, met dien verstande dat iedere klacht binnen maximaal veertig werkdagen behandeld is. Mocht de periode van behandeling langer duren, dan is dit alleen mogelijk in na goedkeuring van klager.

9. De algemeen manager van Ambulance Masterclass bv zal jaarlijks alle klachten verwerken en analyseren ter verbetering van haar dienstverlening.

In beroep

Indien de klager niet tevreden is met uitkomsten van de formele procedure, dan kan hij zich – binnen tien dagen na dagtekening van het schriftelijke resultaat uit de formele klachtenprocedure – kosteloos wenden tot onze beroepsprocedure. In deze procedure wordt een beroep gedaan op een jurist die onafhankelijk van Ambulance Masterclass bv het beroep van de klacht beoordeelt en hierover bindend uitspraak doet. De eventuele consequenties worden door Ambulance Masterclass bv snel afgehandeld. Deze jurist is niet voor Ambulance Masterclass bv werkzaam geweest en op geen andere wijze betrokken geweest bij de dienstverlening van of werkzaamheden binnen Ambulance Masterclass bv. Direct nadat de klager zich schriftelijk heeft gemeld zal de algemeen manager van Ambulance Masterclass bv, de aangestelde jurist vragen om het aangetekende beroep binnen twintig werkdagen te behandelen en vragen om tot een uitspraak komen die bindend is voor zowel de klager als Ambulance Masterclass bv. Momenteel wordt aangetekend beroep in behandeling genomen door Mw. mr. J.H.G.E. van Hedel. De contactgegevens worden – indien gevraagd – onvoorwaardelijk versterkt door Ambulance Masterclass bv.