

# Algemene voorwaarden

*Ambulance Masterclass bv*

## 1. Definities

- **Ambulance Masterclass bv:** het bedrijf dat de cursussen verzorgt voor gezondheidsmedewerkers in opdracht van Ambulance Masterclass bv, gevestigd te (6658 KT) Beneden-Leeuwen, Mosterdwal 10 en ingeschreven bij het Handelsregister onder nummer: 73803278.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Ambulance Masterclass bv een overeenkomst (van opdracht) is aangegaan of wenst aan te gaan.
- **Deelnemer:** de natuurlijke persoon die feitelijk namens de opdrachtgever deelneemt aan de cursus.
- **Cursus:** de aangeboden cursus door Ambulance Masterclass bv.

## 2. Toepassing

- 2.1 Deze algemene cursusvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Ambulance Masterclass bv en opdrachtgever, betreffende de deelname aan de Ambulance Masterclass bv.
- 2.2 Wijzigingen van of aanvullingen op deze algemene cursusvoorwaarden dienen door Ambulance Masterclass bv uitdrukkelijk en schriftelijk te worden bevestigd.
- 2.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene cursusvoorwaarden nietig zijn of nietig verklaard mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene cursusvoorwaarden volledig van toepassing.

## 3. Overeenkomst, aanmelding en inschrijving

- 3.1 De overeenkomst met betrekking tot de 'in-company'- cursus komt tot stand door de schriftelijke bevestiging van de offerte door opdrachtgever.
- 3.2 Aanmelding voor een open cursus vindt plaats door verzending van een volledig ingevuld aanmeldingsformulier op de website van Ambulance Masterclass bv. Door de aanmelding verklaart de opdrachtgever zich akkoord met (de toepasselijkheid van) deze algemene cursusvoorwaarden. Als datum van aanmelding geldt de datum van ontvangst door Ambulance Masterclass bv van het aanmeldingsformulier.
- 3.3 Elke deelnemer ontvangt na aanmelding binnen vijf werkdagen een bevestiging van de aanmelding en de factuur. Op deze bevestiging staan alle gegevens vermeld, zoals cursustype, lestijden, aanvangsdatum en locatie. Na het voldoen van het factuurbedrag beschouwt Ambulance Masterclass bv de aanmelding als definitief.

- 3.4 Ambulance Masterclass bv kan de aanmelding afwijzen onder opgaaf van reden(en) en mededeling aan de aanmelder, bijvoorbeeld als het aantal aanmeldingen daartoe aanleiding geeft of als de deelnemer als “niet geschikt” wordt beschouwd (zulks volledig ter discretie van Ambulance Masterclass bv). Aanmelding geschiedt op basis van volgorde van binnenkomst en wel tot het maximum aantal deelnemers voor de betreffende cursus is bereikt waarbij rekening gehouden wordt met de diversiteit van de verschillende RAV's.
- 3.5 De overeenkomst met betrekking tot de open cursus komt tot stand door schriftelijke bevestiging door Ambulance Masterclass bv van de aanmelding.

#### 4. Wijzigen overeenkomst

- 4.1 Ambulance Masterclass bv is gerechtigd om wijzigingen in het tijdstip, het programma, de locatie en de inhoud van de cursus aan te brengen. Hiervan wordt de opdrachtgever voor aanvang van de cursus op de hoogte gesteld. Mocht dit zich voordoen dan heeft de opdrachtgever het recht om zonder kosten - mits schriftelijk binnen 48 uur na kennisgeving - te annuleren (op te zeggen).
- 4.2 Ambulance Masterclass bv is te allen tijde gerechtigd een docent of trainer, die met de uitvoering van de overeenkomst is belast, te vervangen door een andere docent of trainer. Dit brengt voor de opdrachtgever niet het recht mee om de cursus te annuleren (op te zeggen).

#### 5. Uitvoering overeenkomst

- 5.1 Ambulance Masterclass bv spant zich in de gegeven opdrachten (cursussen) naar beste inzicht en vermogen - overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap - uit te (laten) voeren.
- 5.2 Deelname aan een cursus is voor volledige (eigen) verantwoordelijkheid van de deelnemer. Door deelname geeft de deelnemer aan zelf verantwoordelijk te zijn voor zijn leerproces en zijn voorbereidingen. Ambulance Masterclass bv is participierend in dit leerproces.
- 5.3 De deelnemer geeft middels aanmelding aan lichamelijk en psychisch gezond te zijn en dat hij zelf volledig verantwoordelijk is voor eventuele nadelige gevolgen voor het eigen lichaam en gezondheid. Ambulance Masterclass bv is in geen enkel opzicht verantwoordelijk of aansprakelijk te stellen.

#### 6. Cursusmateriaal en auteursrecht

- 6.1 Indien Ambulance Masterclass bv opleidingsmateriaal aan een deelnemer ter beschikking stelt, dan verkrijgt de deelnemer daarop slechts een niet exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor eigen gebruik.
- 6.2 Alle rechten van het door Ambulance Masterclass bv verstrekte cursusmateriaal en documentatie berusten bij Ambulance Masterclass bv, voor zover de rechten niet bij anderen berusten. De deelnemer is niet gerechtigd cursusmateriaal te kopiëren en/of openbaar te maken, noch te wijzigen.

- 6.3 Ambulance Masterclass bv aanvaardt tijdens de cursus en nadat de cursus is gegeven, geen enkele aansprakelijkheid voor het opvolgen van en/of interpreteren door de deelnemer van de aanbevelingen in het schriftelijke materiaal en/of van mondelinge aanwijzingen gegeven en toegepast tijdens een cursus.

## 7. Examen/toetsing

- 7.1 Indien de deelnemer de cursus met goed gevolg heeft afgerond, ontvangt hij een certificaat van deelname en de daartoe behorende accreditatiepunten.
- 7.2 Ambulance Masterclass bv is geenszins aansprakelijk voor resultaten op examens of toetsing(en).

## 8. Prijzen

- 8.1 De kosten voor de 'in-company'- cursus worden vermeld in de door Ambulance Masterclass bv verstrekte offerte, zulks met voorbehoud van eventuele (evidente) druk- en/of typefouten. Prijzen genoemd in voormelde offerte zijn geldig gedurende veertien (14) dagen na dagtekening.
- 8.2 De vermelde prijzen zijn exclusief BTW, daar Medical and Education BTW-vrijgesteld is. In de prijzen zijn inbegrepen: de kosten voor lesmateriaal, certificaten, registratiekosten, overnachtingen, ontbijt, lunch, diner en versnaperingen gedurende cursus.
- 8.3 De kosten voor de open cursus staan vermeld in de factuur verstrekt door Ambulance Masterclass bv, zulks met voorbehoud van eventuele (evidente) druk- en/of typefouten.
- 8.4 Ambulance Masterclass bv behoudt zich het recht voor in de algemene mededelingen en op haar website genoemde prijzen te allen tijde zonder vooraankondiging aan te passen.

## 9. Betaling

- 9.1 Betaling door de opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, doch uiterlijk zes (6) weken voorafgaand aan de desbetreffende cursus, tenzij andere betaaltermijnen schriftelijk zijn overeengekomen en op de factuur vermeld staan. Betaling dient te geschieden in op de factuur aangegeven valuta, door middel van overmaking ten gunste van een door Ambulance Masterclass bv aan te wijzen bankrekening. Bezwaren tegen de hoogte van de ingediende facturen schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.
- 9.2 Bij overschrijding van de onder 9.1 genoemde termijn, is de opdrachtgever, na door Ambulance Masterclass bv ten minste éénmaal te zijn aangemaand om binnen een redelijke termijn te betalen, van rechtswege in verzuim. In dat geval is de opdrachtgever, vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling, over het verschuldigde wettelijke (handels)rente verschuldigd en €25,- administratiekosten. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat de opdrachtgever in verzuim is, zowel gerechtelijk als

buitengerechtelijk, ten laste van de opdrachtgever. Indien Ambulance Masterclass bv na de vervaldatum incassomaatregelen moet nemen, is de opdrachtgever buitengerechtelijke kosten – conform “Wet Incassokosten” - verschuldigd.

- 9.3 Indien de financiële positie en/of het betalingsgedrag van de opdrachtgever naar het oordeel van Ambulance Masterclass bv daartoe aanleiding geeft, is Ambulance Masterclass bv gerechtigd van de opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Ambulance Masterclass bv te bepalen vorm en/of een voorschot geeft. Indien de opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Ambulance Masterclass bv gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de opdracht (cursus) onmiddellijk op te schorten (ergo: de opdrachtgever en/of de deelnemer de toegang tot de cursus te ontzeggen) en is al hetgeen de opdrachtgever aan Ambulance Masterclass bv uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

## 10. Annulering (opzegging)

- 10.1 Annuleringen (opzeggen) van de overeenkomst dient te allen tijde schriftelijk te geschieden, zulks per aangetekende brief of per e-mail - waarvan de ontvangst is bevestigd - en onder opgaaf van redenen. Voor de vaststelling van het moment van annulering (opzegging) is beslissend het moment waarop Ambulance Masterclass bv het bericht van annulering heeft ontvangen.
- 10.2 Aangezien Ambulance Masterclass bv kosten moet maken voor de desbetreffende (aangeboden) cursus, geldt bij annulering van de aanmelding c.q. inschrijving van een deelnemer de volgende regeling:
  - Bij annulering binnen veertien dagen na inschrijving op een cursus worden geen kosten in rekening gebracht, mits niet binnen in de onder 10.2.c genoemde termijn. Deze bedenktijd geldt ook indien de deelnemer de cursus boekt en de werkgever de factuur voldoet. Indien het bedrijf het contract sluit, geldt geen bedenktijd.
  - Bij annulering meer dan 4 weken voor aanvang van de cursus wordt 25% van de cursuskosten (inclusief administratiekosten ad EUR 6,-) in rekening gebracht.
  - Bij annulering binnen 4 weken worden de volledige cursuskosten (inclusief administratiekosten ad EUR 6,-) in rekening gebracht.
- 10.3 Indien men na aanvang van een cursus de deelname geheel of ten dele stopt, heeft men geen recht op enige terugbetaling van (cursus)kosten.
- 10.4 Ambulance Masterclass bv behoudt zich het recht voor om een cursus te annuleren (of de start van een cursus op te schorten). Reeds ontvangen betalingen worden getourneerd binnen 20 werkdagen.
- 10.5 Het kan voorvallen dat – een deel van – een cursus niet conform opgegeven programma verloopt. Ambulance Masterclass bv zal er alles aan doen om vervangende oplossingen te treffen bij uitval van een docent. Indien een cursus(deel) door Ambulance Masterclass bv wordt geannuleerd geschiedt dit onder opgaaf van één of meerdere redenen zoals: te weinig deelnemers aan een cursus, ziekte van de docent,

ruimtegebrek in de cursuslocatie of andere plausibele redenen. Dit wordt te allen tijde met de deelnemers besproken.

## 11. Aansprakelijkheid

- 11.1 Ofschoon Ambulance Masterclass bv zich zal inspannen haar cursussen naar beste inzicht en vermogen te (doen) geven, is Ambulance Masterclass bv – behoudens in geval van opzet of grove schuld aan de zijde van Ambulance Masterclass bv of haar leidinggevend personeel – niet aansprakelijk voor enige door de opdrachtgever (of door de deelnemer) geclaimde schade, waaronder schade die direct of indirect mocht voortvloeien uit of anderszins verband mocht houden met het gebruik van het cursusmateriaal, de inhoud van de betreffende cursus, de toepassing of resultaat daarvan.
- 11.2 De opdrachtgever verplicht zich ter zake zulke schade Ambulance Masterclass bv te vrijwaren voor alle mogelijke aanspraken van de deelnemer(s) en/of derden.
- 11.3 Iedere eventuele aansprakelijkheid van Ambulance Masterclass bv voor schade is beperkt tot de hoogte van het door de opdrachtgever voor de betreffende cursus voldane factuurbedrag.
- 11.4 Met inachtneming van het vorenstaande is de opdrachtgever aansprakelijk voor alle tijdens de cursus door de deelnemer(s) aan materialen, gebouwen en/of personen toegebrachte schade.

## 12. Klachtenregeling

- 12.1 Ambulance Masterclass bv spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Wanneer de opdrachtgever een klacht heeft c.q. wanneer de opdrachtgever een klacht ontvangen heeft van een deelnemer, zal hij (opdrachtgever) Ambulance Masterclass bv hiervan schriftelijk op de hoogte brengen middels de klachtenprocedure – beschreven op de website van Ambulance Masterclass bv dan wel op te vragen per e-mail – binnen één (1) week na kennisname daarvan op de hoogte brengen, zulks met een specifieke omschrijving van de klacht(en). Ambulance Masterclass bv zal – voor zover zulks redelijkerwijs van haar gevergd kan worden en zulks binnen haar mogelijkheden ligt - de desbetreffende klacht zo spoedig en in samenspraak met de opdrachtgever oplossen. Eventuele klachten schorten de betalingsverplichting(en) van opdrachtgever niet op.
- 12.2 De opdrachtgever en/of deelnemer kan een klacht schriftelijk indienen, op navolgende adres:  
Ambulance Masterclass bv  
Mosterdwal 10  
6658 KT Beneden – Leeuwen
- 12.3 Een uitgebreide versie van de klachtenregeling is bijgevoegd in bijlage 2.

### 13. Privacy policy

- 13.1 Bij inschrijving aan de Ambulance Masterclass bv gaat deelnemer akkoord met de opgestelde privacy policy uit de bijlage 1 van deze algemene voorwaarden.

### 14. Toepasselijk recht en forumkeuze

- 14.1 Op alle (cursus)overeenkomsten tussen de opdrachtgever en Ambulance Masterclass bv is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Inzake alle uit deze overeenkomst voortvloeiende geschillen is bevoegd de rechtbank Gelderland (zittingsplaats: Nijmegen), tenzij op grond van de wet een andere rechter dwingend rechtelijk bevoegd is.

# Bijlage 1: Privacy policy

## *Algemene Verordening Gegevensbescherming*

Ambulance Masterclass bv hecht veel waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens. In deze Privacy policy willen we heldere en transparante informatie geven over hoe wij omgaan met persoonsgegevens. Wij doen er alles aan om uw privacy te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens. Ambulance Masterclass bv houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

- Uw persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt, deze doelen en type persoonsgegevens zijn beschreven in deze privacy policy;
- verwerking van uw persoonsgegevens beperkt is tot enkel die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- vragen om uw uitdrukkelijke toestemming als wij deze nodig hebben voor de verwerking van uw persoonsgegevens;
- passende technische en organisatorische maatregelen hebben genomen zodat de beveiliging van uw persoonsgegevens gewaarborgd is;
- geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt;
- op de hoogte zijn van uw rechten omtrent uw persoonsgegevens, u hierop willen wijzen en deze respecteren.

Als Ambulance Masterclass bv zijn wij verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Indien u na het doornemen van ons privacy policy, of in algemenere zin, vragen heeft hierover of contact met ons wenst op te nemen kan dit via de contactgegevens onder aan dit document.

### Verwerking van persoonsgegevens van Klanten of leveranciers

Persoonsgegevens van klanten of leveranciers worden door Ambulance Masterclass bv verwerkt ten behoeve van de volgende doelstelling(en):

- Administratieve doeleinden;
- Cursusadministratie;
- Communicatie over de opdracht en/of uitnodigingen;
- Het uitvoering geven aan of het uitvoeren van een opdracht;
- Het informeren van de persoon d.m.v. nieuwsuitingen.

Grondslag voor deze persoonsgegevens is:

- De overeengekomen opdracht;
- Het verwerken van cursusadministratie ten behoeve van certificering en accreditatie.

Voor de bovenstaande doelstelling(en) kan Ambulance Masterclass bv de volgende persoonsgegevens van u vragen:

- Voornaam;
- Tussenvoegsel;
- Achternaam;
- (Zakelijk) Telefoonnummer;
- (Zakelijk) E-mailadres;
- Geslacht;
- Financiële gegevens;
- BSN;
- Geboortedatum;
- Diplomanummers van Het Oranje Kruis, Rode Kruis of Nederlandse Reanimatie Raad;
- BIG-registratienummer;
- Kopie van een ID-bewijs.

Uw persoonsgegevens worden door Ambulance Masterclass bv opgeslagen ten behoeve van bovengenoemde verwerking(en) voor de periode:

- Gedurende de looptijd van de overeenkomst voor maximaal 5 jaar.

Verwerking van persoonsgegevens van medewerkers

Persoonsgegevens van medewerkers worden door Ambulance Masterclass bv verwerkt ten behoeve van de volgende doelstelling(en):

- Uitvoering geven aan de arbeidsovereenkomst.

Grondslag voor deze persoonsgegevens is:

- De aanmelding voor een cursus.

Voor de bovenstaande doelstelling(en) kan Ambulance Masterclass bv de volgende persoonsgegevens van u vragen:

- Voornaam;
- Tussenvoegsel;
- Achternaam;
- (Zakelijk) Telefoonnummer;
- (Zakelijk) E-mailadres;
- Geslacht;
- Financiële gegevens;
- BSN;
- Geboortedatum;
- Diplomanummers van Het Oranje Kruis, Rode Kruis of Nederlandse Reanimatie Raad;
- BIG-registratienummer;
- Kopie van een ID-bewijs.



Uw persoonsgegevens worden door Ambulance Masterclass bv opgeslagen ten behoeve van bovengenoemde verwerking(en) voor de periode:

- Gedurende de looptijd van de overeenkomst voor maximaal 5 jaar.

### Verstrekking aan derden

De gegevens die u aan ons geeft kunnen wij aan derde partijen verstrekken indien dit noodzakelijk is voor uitvoering van de hierboven beschreven doeleinden. Zo maken wij gebruik van een derde partij voor:

- Het certificeren van cursusdeelname;
- Het invoeren van cursusdeelname;
- Het aanmelden voor accreditatie.

Wij geven nooit persoonsgegevens door aan andere partijen waarmee we geen verwerkersovereenkomst hebben afgesloten. Met deze partijen (verwerkers) maken wij hierin uiteraard de nodige afspraken om de beveiliging van uw persoonsgegevens te waarborgen. Verder zullen wij de door uw verstrekte gegevens niet aan andere partijen verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht en toegestaan is. Tevens kunnen wij persoonsgegevens delen met derden indien u ons hier schriftelijk toestemming voor geeft.

### Binnen de EU

Wij verstrekken geen persoonsgegevens aan partijen welke gevestigd zijn buiten de EU.

### Minderjarigen

Wij verwerken enkel en alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) indien daarvoor schriftelijke toestemming is gegeven door de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger.

### Bewaartermijn

Ambulance Masterclass bv bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt dan wel op grond van de wet is vereist.

### Beveiliging

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonsgegevens van u te beschermen tegen onrechtmatige verwerking, zo hebben we bijvoorbeeld de volgende maatregelen genomen:

- Alle personen die namens Ambulance Masterclass bv van uw gegevens kennis kunnen nemen, zijn gehouden aan geheimhouding daarvan;
- We hanteren een gebruikersnaam en wachtwoordbeleid op al onze systemen;
- We pseudonimiseren en zorgen voor de encryptie van persoonsgegevens als daar aanleiding toe is;

- Wij maken back-ups van de persoonsgegevens om deze te kunnen herstellen bij fysieke of technische incidenten;
- We testen en evalueren regelmatig onze maatregelen;
- Onze medewerkers zijn geïnformeerd over het belang van de bescherming van persoonsgegevens.

### Rechten omtrent uw gegevens

U heeft recht op inzage, rectificatie of verwijdering van de persoonsgegeven welke wij van u ontvangen hebben. Tevens kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens (of een deel hiervan) door ons of door één van onze verwerkers. Ook heeft u het recht om de door u verstrekte gegevens door ons te laten overdragen aan uzelf of in opdracht van u direct aan een andere partij. Wij kunnen u vragen om u te legitimeren voordat wij gehoor kunnen geven aan voornoemde verzoeken. Mogen wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van een door u gegeven toestemming hiertoe, dan heeft u altijd het recht deze toestemming in te trekken.

### Klachten

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens dan vragen wij u hierover direct contact met ons op te nemen. Komen wij er samen met u niet uit dan vinden wij dit natuurlijk erg vervelend. U heeft altijd het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming.

### Vragen

Als u naar aanleiding van ons Privacy Statement nog vragen of opmerkingen heeft neem dan contact met ons op!

### Contactgegevens

Ambulance Masterclass bv  
Akkerstraat 34  
6658XG Beneden Leeuwen  
info@ambulancemasterclass.nl  
Telefoon: 06-30596753

# Bijlage 2: Klachtenregeling

*Bij klachten aan Ambulance Masterclass bv*

## 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 ingehuurde – 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:
  - datum verzenden van klacht;
  - naam en postadres klager;
  - rol klager;
  - gedetailleerde omschrijving klacht;
  - 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:
  - Onderzoeken van oorzaken en aanleidingen klacht;
  - Onderzoeken van rollen van betrokkenen;
  - Onderzoeken van oplossingen en mogelijkheden van klacht;
  - 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.

**Ambulance Masterclass B.V.**

Postadres

p/a Mosterdwal 10a

6658 KT Beneden Leeuwen

t 06 3059 6753 / 06 5108 6127

e [info@ambulancemasterclass.nl](mailto:info@ambulancemasterclass.nl)

w [www.ambulancemasterclass.nl](http://www.ambulancemasterclass.nl)

iban NL32 KNAB 0258 4638 80

btw NL859669609B01

kvk 73803278