

Bijlage 2: Klachtenregeling

Inleiding

Ambulance Masterclass bv streeft ernaar haar onderwijs en overige dienstverlening op zorgvuldige wijze te verlenen. Indien u als cliënt onverhoopt ontevreden bent over onze dienstverlening, kunt u binnen drie maanden na de geleverde dienst een klacht indienen. U mag erop vertrouwen dat uw klacht serieus, integer en vertrouwelijk wordt behandeld. In deze klachtenregeling leest u op welke wijze een klacht kosteloos kan worden ingediend en hoe de behandeling daarvan verloopt.

De klager kan zich, indien gewenst, op eigen kosten laten bijstaan door een raadsman tijdens de informele procedure, de formele procedure en een eventueel beroep. In deze regeling worden het doel van de klachtenprocedure, de definities en de wijze van klachtbehandeling beschreven. De klachtenregeling maakt onderdeel uit van de kwaliteitsborging van Ambulance Masterclass bv.

Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Klacht:** het door een cliënt, binnen drie maanden na het ontstaan van de aanleiding gevende gebeurtenis, mondeling of schriftelijk uiten van ontevredenheid over, benadeling door of onheuse bejegening door Ambulance Masterclass bv, haar instructeurs of door Ambulance Masterclass bv ingeschakelde derden.
- **Klager:** de cliënt die een klacht mondeling of schriftelijk heeft ingediend bij de directie van Ambulance Masterclass bv.
- **Cliënt:** degene die bij Ambulance Masterclass bv onderwijs, producten of diensten heeft afgenomen.

Doel van de klachtenprocedure

Het doel van deze klachtenprocedure is het op een veilige, efficiënte, integere en vertrouwelijke wijze registreren, behandelen en afhandelen van klachten. Daarnaast beoogt Ambulance Masterclass bv herhaling van klachten te voorkomen door klachten en eventuele fouten te registreren, te analyseren en intern te evalueren.

Informele klachtenprocedure

Ambulance Masterclass bv kent een informele en een formele klachtenprocedure. De klager kan een klacht in eerste instantie mondeling indienen bij de algemeen manager van Ambulance Masterclass bv. De klacht wordt binnen tien werkdagen in behandeling genomen en aan de klager teruggekoppeld. Indien deze informele behandeling niet tot tevredenheid van de klager leidt, kan de klager gebruikmaken van de formele klachtenprocedure.

Formele klachtenprocedure

De klager kan een formele klachtenprocedure starten. Deze procedure verloopt als volgt:

1. De klager dient de klacht schriftelijk in per brief of per e-mail. Alleen schriftelijke klachten worden in behandeling genomen.
2. De schriftelijke klacht bevat ten minste de volgende gegevens:
 - datum van verzending;
 - naam en postadres van de klager;
 - de hoedanigheid of rol van de klager;
 - een gedetailleerde omschrijving van de klacht;
 - de gewenste oplossing of situatie naar aanleiding van de klacht.
3. Binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarbij wordt meegedeeld dat de klacht is doorgestuurd naar de algemeen manager van Ambulance Masterclass bv.
4. De algemeen manager beoordeelt of aan de ontvankelijkheidscriteria is voldaan, wijst de klacht toe aan een klachtbehandelaar en kent aan de klacht een dossier- of klachtennummer toe.
5. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en treedt zo nodig in overleg met de betrokken partijen. Daarbij richt het onderzoek zich op:
 - de oorzaken en aanleidingen van de klacht;
 - de rol van de betrokkenen;
 - mogelijke oplossingen;
 - conclusies en aanbevelingen richting zowel de klager als Ambulance Masterclass bv.
6. Na afronding van het onderzoek worden alle betrokkenen geïnformeerd over de uitkomsten van de klachtbehandeling.
7. De klacht wordt geregistreerd en opgenomen in het archief van Ambulance Masterclass bv. Gedurende de behandeling wordt het dossier op naam bewaard. Na afhandeling van de klacht, al dan niet na beroep, wordt het klachtformulier uiterlijk één jaar bewaard.business.gov+1
8. De klager wordt uiterlijk binnen twintig werkdagen na indiening van de klacht schriftelijk geïnformeerd over de uitkomst van de klachtbehandeling. Daarbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van beroep.
9. Indien meer tijd nodig is voor de behandeling van de klacht, kan Ambulance Masterclass bv de in het vorige lid genoemde termijn verlengen. De klager wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld. Iedere klacht wordt in beginsel binnen maximaal veertig werkdagen afgehandeld. Indien een langere behandeltermijn noodzakelijk is, is daarvoor instemming van de klager vereist.
10. De algemeen manager verwerkt en analyseert jaarlijks de ingediende klachten ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening.

Beroepsprocedure

Indien de klager zich niet kan verenigen met de uitkomst van de formele klachtenprocedure, kan hij binnen tien dagen na dagtekening van het schriftelijke besluit kosteloos beroep instellen. Dit beroep wordt behandeld door een jurist die onafhankelijk is van Ambulance Masterclass bv en niet betrokken is geweest bij de dienstverlening of werkzaamheden van Ambulance Masterclass bv.

De betreffende jurist beoordeelt het beroep en doet een bindende uitspraak voor zowel de klager als Ambulance Masterclass bv. De eventuele consequenties van die uitspraak worden door Ambulance Masterclass bv zo spoedig mogelijk afgehandeld. Nadat de klager zich schriftelijk heeft gemeld voor beroep, verzoekt de algemeen manager de aangewezen jurist om het beroep binnen twintig werkdagen te behandelen en tot een bindende beslissing te komen.

Momenteel wordt een aangetekend beroep in behandeling genomen door mw. mr. J.H.G.E. van Hedel. De contactgegevens van deze jurist worden op verzoek door Ambulance Masterclass bv verstrekt.