



Klachtenregeling ter zake van het naleven van de algemene voorwaarden en eventuele aanvullende voorwaarden van de Stichting Appraisal & Assessment.

Het beroepsorgaan wordt vertegenwoordigd door A.G.M. Hoofwijk, chirurg Zuyderland Medisch Centrum. Contact gegevens Ton.Hoofwijk@gmail.com

Artikel 1. Begripsomschrijving

- a) Scholing: een door de stichting georganiseerde opleiding, leergang, training, conferentie, intervisie, coaching en/of andere onderwijsvorm.
- b) De beklagde: de persoon of instantie (de bestuursleden van de Stichting, één van de docenten, begeleiders of gespreksleiders) op wiens handelwijze de klacht betrekking heeft.
- c) Klacht: een bij het betreffende beroepsorgaan schriftelijk ingediende, met redenen omklede klacht met betrekking tot de naleving van de algemene voorwaarden.
- d) Klager: de persoon of instantie (belanghebbende van of deelnemer aan het programma) die zich benadeeld voelt door de handelwijze van de beklagde.
- e) Het beroepsorgaan: onafhankelijke beroepsinstantie verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten ingebracht tegen de naleving en toepassing van de algemene voorwaarden van de Stichting door een van de beklagden.

Artikel 2. Toepassingsgebied klachtenregeling

Deze regeling is van toepassing op een ingediende klacht ter zake de naleving en toepassing van de algemene voorwaarden van de Stichting en de naleving en toepassing van aanvullende voorwaarden, betrekking hebbende op scholing/gespreksbegeleiding van de Stichting. Klachten op deze grond kunnen betrekking hebben op de kwaliteit van de organisatie van de scholing/gespreksbegeleiding, en het al dan niet verstrekken van een certificaat van deelname.

Artikel 3. Het indienen van een klacht

- a) Tegen de wijze waarop de algemene voorwaarden van de Stichting en/of aanvullende voorwaarden worden nageleefd en toegepast, kan eenieder van de belanghebbenden tot uiterlijk vier weken na de afronding van de scholing een klacht indienen bij het beroepsorgaan.
- b) Het indienen gebeurt schriftelijk onder opgave van de naam en het adres van de klager.
- c) Het klaagschrift dient te zijn gedateerd.
- d) Het klaagschrift dient door de klager te zijn ondertekend.
- e) Het klaagschrift dient te zijn gemotiveerd.

Artikel 4. De ontvangstbevestiging

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken een bevestiging van ontvangst van het klaagschrift.

Artikel 5. Behandeling van het klaagschrift: het horen van de klager en de beklagde

- a) Het beroepsorgaan neemt het klaagschrift zo spoedig mogelijk in behandeling.
- b) De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.
- c) De beklagde krijgt de gelegenheid om een verweerschrift in te dienen.
- d) Het beroepsorgaan dan wel één of meer leden van dit orgaan horen de klager en de beklagde omtrent het gestelde in het klaagschrift. Dit horen gebeurt in ieders aanwezigheid, tenzij aannemelijk is dat het gezamenlijk horen van partijen een zorgvuldige behandeling van de klacht zal belemmeren of indien tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden

Klachtenregeling



waarvan geheimhouding om gewichtige redenen geboden is. Het beroepsorgaan onderzoekt of tussen partijen een minnelijke schikking mogelijk is.

- e) Het beroepsorgaan doet binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift uitspraak. Indien deze termijn niet kan worden gehaald, bericht het beroepsorgaan dit aan de klager onder vermelding van de termijn binnen welke het beroepsorgaan uitspraak zal doen.
- f) Het oordeel van het beroepsorgaan is bindend voor alle betrokken partijen: klager en beklaagde. Eventuele consequenties worden zo spoedig mogelijk afgehandeld.
- g) Acht het beroepsorgaan de klacht betreffende de handelwijze van de beklaagde gegrond, dan wordt -in overleg met de klager- een voorstel gedaan volgens welke wijze de (gevolgen van de) handelwijze van de beklaagde hersteld zou (den) kunnen worden en/of op welke andere wijze aan de klager genoegdoening zou kunnen worden geschonken.
- h) Het beroepsorgaan kan ook besluiten tot een vorm van bemiddeling tussen klager en beklaagde.
- i) Acht het beroepsorgaan de klacht tegen de beklaagde niet-ontvankelijk of ongegrond, dan wordt de procedure afgesloten.
- j) De uitslag van het beroepsorgaan is gemotiveerd. Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk.
- k) Het beroepsorgaan registreert de door haar behandelde klachten en bewaart deze voor de duur van minimaal een jaar.

Sittard, november 2020