

KLACHTENREGLEMENT

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en –bewaking toe te passen, heeft GERION een klachtenregeling voor de behandeling van klachten. GERION hanteert daarvoor de onderstaande regeling:

Artikel 1. Definities

1. Klacht: Een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door (een medewerker van) GERION dan wel een door GERION ingeschakelde derde.
2. GERION: Het opleidingsinstituut voor professionals in de ouderenzorg van het Amsterdam UMC, locatie VUmc gevestigd te 1081 HV Amsterdam, de Boelelaan 1109/ 9A-03.

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende bij een door GERION uit te voeren opleiding, cursus of nascholingsactiviteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 De klacht wordt indien mogelijk eerst direct opgelost tussen melder en GERION zonder tussenkomst van derden. Indien de klacht op deze manier niet naar tevredenheid van de melder wordt opgelost, kan de melder de klacht schriftelijk indienen bij het hoofd GERION.
- 2.3 Een klacht bevat tenminste:
 - a. naam en adres van de melder;
 - b. de datum van melding;
 - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover wordt geklaagd;
 - d. de handtekening van de melder.
- 2.4 Het hoofd zendt een kopie van iedere klacht naar de coördinator Kwaliteit van GERION, die de klacht rubriceert en verwerkt. De coördinator Kwaliteit bewaakt de voortgang van de procedure.
- 2.5 Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Zonder toestemming van de melder wordt geen informatie over de melder verstrekt aan derden, anders dan noodzakelijk voor een correcte afhandeling van de klacht.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
 - b. het feit waarover geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van GERION. Indien hiervan sprake is, zal GERION deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, door GERION schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1 De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij het hoofd GERION. Het hoofd handelt de klacht niet af indien het een geschil betreft ten aanzien van de opleiding tot specialist ouderengeneeskunde. GERION zal de melder verwijzen naar de Geschillenregeling ex Regeling Specialismen en Profielen van de KNMG. .
- 4.2 Na ontvangst van de klacht zendt GERION binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt GERION een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt en daarnaast aan de Coördinator Kwaliteit.
- 4.3 GERION stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
- 4.4 GERION:
 - a. handelt de klacht af binnen twintig werkdagen na ontvangst van de klacht;

- b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.
- 4.5 De klacht wordt schriftelijk afgerond. In het schrijven aan de betrokkenen staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 5. Beroep

- 5.1 De melder kan tegen de behandeling of afhandeling van een klacht door GERION in beroep gaan bij het Amsterdam UMC.
- 5.2 Het Amsterdam UMC onderzoekt de afhandeling van de klacht en ondersteunt de melder. Na alle betrokkenen te hebben gehoord, doet het Amsterdam UMC een uitspraak.
- 5.3 De uitspraken van het Amsterdam UMC zijn voor GERION bindend.
- 5.4 Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

Artikel 6. Administratie

- 6.1 Van iedere klacht wordt een dossier met een uniek volgnummer aangelegd.
- 6.2 De Coördinator Kwaliteit doet eens per jaar verslag tijdens een vergadering van het managementteam van:
 - a. het aantal klachten;
 - b. de aard van de klachten;
 - c. de beoordeling van de ingediende klachten;
 - d. getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.

Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Amsterdam d.d. 24 maart 2021.

GERION