Klachtenregeling

Klacht en bezwaar

i4healthcare BV hecht grote waarde aan een correcte benadering van haar relaties. Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over de manier waarop het contact met jou wordt onderhouden en dat de dienstverlening op de afgesproken wijze verloopt. Als je van mening bent dat wij tekort zijn geschoten in onze dienstverlening en i4healthcare BV of de opleiding niet aan jouw verwachting heeft voldaan, willen we ons uiteraard inspannen om het op te lossen.

Wie kunnen een klacht indienen?

Alle betrokkenen bij het onderwijs van i4healthcare BV kunnen een klacht indienen:

- deelnemer, waaronder voormalige en aanstaande deelnemers;
- personeel en andere betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding.

Waarover kan je klacht indienen?

De klacht kan gaan over:

- gedragingen van iedereen die taken verricht voor i4healthcare BV instelling, bijv. personeel van de instelling, uitzendkrachten, stagiairs, stagebegeleiders;
- gedragingen van de directie van i4healthcare BV;
- het nalaten van een gedraging.

Onder een ‘gedraging’ kan ook een ‘besluit’ vallen.

Indienen van een klacht of bezwaar

Indien u een klacht heeft, bespreek dit dan eerst met de kerndocent. Als u er samen niet uit komt, kunt u als volgt een klacht indienen:

- Klachten met betrekking tot de toetsing en/of beoordeling van geaccrediteerd onderwijs
  Voor klachten met betrekking tot toetsing en/of beoordeling van (geaccrediteerde) onderwijs verwijzen wij naar de Onderwijs en Examenregeling (OER) van i4healthcare BV die je verstrekt is bij de start van het onderwijs;
- Klachten met betrekking tot het onderwijs
  Je kunt je klacht schriftelijk indienen bij de directie van i4healthcare BV (t.a.v. mevrouw M. Ebben, m.ebben@i4healthcare.nl). Wij vernemen graag jouw mening en kijken hoe we je zo snel mogelijk een passende oplossing kunnen bieden. Na ontvangst van je klacht ontvang je binnen vijf werkdagen een bevestiging. De directie kan je vragen om je klacht mondeling toe te lichten. Ook kan de directie aanvullende informatie inwinnen bij andere betrokkenen. Binnen 10 werkdagen ontvang je een terugkoppeling op welke wijze hij/zij voornemens is om jouw klacht op te lossen. Vervolgens krijg je 10 werkdagen de tijd om aan te geven of de klacht, naar jouw mening, door middel van de voorgestelde werkwijze adequaat is/wordt opgelost.
- Overige klachten
  Indien je een klacht van andere aard (bijvoorbeeld over de dienstverlening) dan hierboven genoemd wil indienen of wanneer je je niet kunt vinden in de voorgestelde oplossing, kun je bezwaar aantekenen bij de directie van i4healthcare BV (t.a.v. mevrouw M.J.G. van de Ven-Sanders, m.ven@i4healthcare.nl).

- Indien de aard van de klacht niet past onder bovenstaande opsomming of de persoonlijke sfeer omvatten, dan heeft i4healthcare BV een aangewezen externe vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is mevrouw Saskia Kock (mailadres info@eagleworks.nl)

Voor een adequate behandeling dien je in ieder geval het volgende op te nemen:
- een omschrijving van de klacht/het bezwaar;
- de naam van de persoon op wie de klacht/het bezwaar betrekking heeft;
- de datum waarop het feit of de gedraging waar de klacht/het bezwaar over gaat heeft plaatsgevonden;
- kopieën van stukken die van belang zijn voor je klacht/bezwaar;
- je naam en adres;
- je handtekening en de datum van ondertekening.

Afhandeling van uw klacht/bezwaar

Je klacht/bezwaar wordt door de directie van i4healthcare BV in behandeling genomen en altijd vertrouwelijk behandeld. Na ontvangst van je klacht/bezwaar ontvang je binnen vijf werkdagen een bevestiging. De medewerker op wie jouw klacht/bezwaar betrekking heeft, ontvangt een afschrift van je klacht/bezwaar. Ook heeft hij/zij het recht mondeling en/of schriftelijk zijn/haar oordeel over de klacht/het bezwaar te geven.

De directie legt haar oordeel aan jou voor. Dit oordeel bevat een verslag van het eventuele horen van jou zelf en de betrokken medewerker, de bevindingen en het advies. Je hebt vervolgens twee weken de tijd om hierop schriftelijk te reageren.

Nadat we jouw reactie hebben ontvangen, word je door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek, de definitieve beslissing op de klacht/het bezwaar en de eventuele conclusies die eraan zijn verbonden. Dit gebeurt binnen zes weken na ontvangst van de klachtenbrief/het bezwaarschrift. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. In dat geval ontvang je daarvan bericht.

Niet in behandeling nemen van uw klacht/bezwaar

In sommige gevallen wordt je klacht/bezwaar niet in behandeling genomen. Dat is het geval als:
- De directie jouw klacht/bezwaar al eerder heeft behandeld en een uitspraak heeft gedaan
- De klacht/het bezwaarschrift later dan drie maanden na de gedraging of het voorval wordt ingediend;
- Het belang of de ernst van de gedraging waarover de klacht/het bezwaar gaat, kennelijk onvoldoende is.

Als jouw klacht/bezwaar niet in behandeling wordt genomen, ontvang je daarvan binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klachtenbrief/het bezwaarschrift schriftelijk en gemotiveerd bericht.

Bezwaar

Mocht bovenstaande procedure niet tot een acceptabele oplossing hebben geleid, dan informeren wij je over een mogelijke beroepsprocedure.

Een beroep inzake een klacht met betrekking tot toetsing en/of beoordeling

Voor een beroep met betrekking tot toetsing en/of beoordeling van geaccrediteerd onderwijs verwijzen wij naar de Onderwijs en Examenregeling (OER) van i4healthcare BV die je verstrekt is bij de start van het onderwijs.

Een beroep inzake een klacht met betrekking tot het onderwijs of dienstverlening

i4healthcare BV is als lid van de NRTO aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door de aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken.
Er kan pas beroep op de geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen staan de Algemene Voorwaarden van i4healthcare BV en de Gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal. Een uitspraak is bindend en wordt in alle gevallen opgevolgd. Gegevens voor indiening van een klacht bij de commissie: Procesinformatie - De Geschillencommissie.

Bewaartermijn

Klachten en de wijze van afhandeling worden door i4healthcare BV geregistreerd en voor de duur van 7 jaar bewaard.