

Klachten procedure AMC Onderwijssupport, afdeling Bij- en nascholing

De afdeling AMC Bij- en nascholing wil graag leren van de ervaringen van deelnemers. Elke deelnemer is van harte welkom met feedback. Wat te doen als u een klacht heeft over de trainingen/cursussen of diensten van de afdeling Bij- en nascholing?

1. Samen een oplossing zoeken.
Neem contact op met degene waarover u een klacht heeft en bespreek dit.
Wanneer dit gesprek niet tot een oplossing leidt kunt u
2. Een schriftelijke klacht indienen bij de afdeling Bij- en nascholing.
 - De klacht richt u aan de leidinggevende van de afdeling Bij- en nascholing en beschrijft hierbij de klacht.
 - U krijgt binnen vijf werkdagen schriftelijk bericht van ontvangst.
 - De termijn van vijf dagen kan verlengd worden in verband met vakantie of ziekte van de leidinggevende van de afdeling. De betrokkenen worden hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld.
 - Klachten worden vertrouwelijk behandeld en kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.
 - Wederhoor: de leidinggevende bespreekt de klacht met degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien dit voor een goede inschatting van het geschil nodig is, zal hij of zij contact opnemen met degene die de klacht heeft ingediend.
 - Binnen vier weken na de ontvangst van de klacht, ontvangt degene die de klacht heeft ingediend schriftelijk antwoord, met een kopie naar degene op wie de klacht betrekking heeft.
 - De termijn van vier weken kan verlengd worden in verband met vakantie of ziekte van de betrokken medewerkers. De betrokkenen worden hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld.
3. Indien degene die een klacht heeft ingediend het niet eens is met de afwikkeling van de klacht, wordt voor AMC medewerkers de klachtenregeling voor AMC-medewerkers (zoals in 2010 is vastgesteld door het Directoraat HR, AMC) gevolgd.
4. Indien het meningsverschil ontstaat tussen een externe klant en een docent van de afdeling bij- en nascholing, wordt de geschillencommissie actief. Als externe klant kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie (Geschillencommissie Bij- en nascholing AMC, postbus 23213, 1100 DS Amsterdam). Deze commissie opereert onafhankelijk van het AMC. Zij bestaat uit de leden:

Drs. H.B. (Barbara) Boudewijnse, docent Nederlands aan het Willem de Zwijgercollege in Bussum, Stargardlaan 5, 1404 BC Bussum (Voorzitter)

Drs. T. (Tigrelle) Uijtewaai, eigenaar van en communicatietrainer bij Tekstinstijl (www.tekstinstijl.nl), Prinsengracht 32, 1015 DW Amsterdam (lid geschillencommissie)

Drs. E.P.M. (Elisabeth) Martens, HRD adviseur, AMC, (secretaris)

5. Werkwijze geschillencommissie

De klachtencommissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord over wat in de klacht is verwoord. Zowel de klager als de aangeklaagde kan de klachtencommissie verzoeken samen, dan wel apart van elkaar te worden gehoord. De commissie beslist hierover.

Oplossing

De klachtencommissie streeft ernaar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen worden gecombineerd en waar beide partijen tevreden mee zijn. Uitspraken van de commissie zijn bindend voor zowel klager als aangeklaagde.

Uitvoering

AMC Bij- en nascholing geeft onverwijld en volledig uitvoering aan de uitspraken van de klachtencommissie. Ook klager houdt zich aan de uitspraken van de commissie.

Externe deskundigen

De klachtencommissie kan zich laten bijstaan door deskundigen.

Geheimhouding

De klachtencommissie en eventuele externe deskundige zijn tot geheimhouding verplicht.

Afhandeling

Een klacht wordt binnen 30 werkdagen, na ontvangstbevestiging, door de klachtencommissie afgehandeld. Hiervan wordt een verslag gemaakt.

Beroep

De cursist die de klacht heeft ingediend kan binnen 20 werkdagen bij de klachtencommissie in beroep gaan tegen de beslissing. Hierbij dient de cursist nieuwe, aanvullende informatie te presenteren.

Uitstel

De in de procedure van de klachtencommissie genoemde termijnen kunnen verlengd worden in verband met vakantie of ziekte van de betrokkenen of leden van de klachtencommissie. De betrokkenen worden hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld.

Bewaring

Alle documenten betrekking hebbend op een klacht worden gedurende twee jaar bewaard. Dat geldt ook voor het verslag van de wijze van afhandeling.