

Klachten- en geschillenprocedure Amstel Academie en VUmc Academie

Bent u een klant, een deelnemer, student of cursist, en hebt u een klacht over Amstel Academie of VUmc Academie? In onderliggend document wordt geschetst wat u kan doen.

Nota Bene: inhoudelijke klachten over examens - bijvoorbeeld over de beoordeling van een examen, de inhoud van een examen of fouten in de examenopgave- worden ingediend bij de examencommissie van de betreffende opleiding. Voor alle overige klachten wordt onderstaande route gevolgd.

Stap 1: samen een oplossing zoeken

U bespreekt de klacht met de direct betrokkene, en als dat niet leidt tot een oplossing met de leidinggevende van de direct betrokkene.

In het geval van ongewenst gedrag is het voorstelbaar dat een gesprek met de direct betrokkene wordt overgeslagen.

Stap 2: een klacht indienen bij de interne klachtencommissie

Als het niet gelukt is om samen een oplossing te vinden kan u een klacht indienen bij de interne klachtencommissie.

De klacht moet gaan over een concrete situatie of gedraging en voldoende onderbouwd zijn.

- » U dient uw klacht schriftelijk en tijdig in. U omschrijft de klacht volledig en duidelijk
- » U richt de klacht aan de secretaris van de commissie
- » U krijgt binnen zeven dagen schriftelijk bericht van ontvangst
- » De klachtencommissie stelt u en de beklagde in de gelegenheid een toelichting te geven, al dan niet in een gezamenlijk gesprek
- » Binnen vier weken na de ontvangst van de klacht ontvangt u een schriftelijke reactie. Deze termijn kan onder bijzondere omstandigheden verlengd worden. U wordt daar dan zo spoedig mogelijk schriftelijk van op de hoogte gesteld.

De informatie wordt door alle betrokkenen vertrouwelijk behandeld.

Leden

De interne klachtencommissie bestaat uit drie leden:

- Kwaliteitszorgmedewerker Opleidingsinstituut Amsterdam UMC, dr C. Visser (voorzitter)
 - Directeur Opleidingsinstituut Amsterdam UMC, drs W. Polderman
 - Manager bedrijfsvoering Opleidingsinstituut Amsterdam UMC, drs T. van Veldhuizen
- Secretaris is de manager opleidingsbureau Opleidingsinstituut Amsterdam UMC, Mw. K. Jonker

Stap 3: geschillencommissie

Als u ontevreden bent over de klachtafhandeling door de klachtencommissie dan is er sprake van een geschil. Een geschil kan worden voorgelegd aan een onafhankelijke geschillencommissie.

- » U meldt de secretaris dat u uw klacht wilt voorleggen aan de geschillencommissie
- » U levert desgewenst – naast de al beschikbare stukken - schriftelijke aanvullende informatie
- » De geschillencommissie stelt u en de beklagde in de gelegenheid een toelichting te geven, al dan niet in een gezamenlijk gesprek
- » Binnen zes weken na de ontvangst van de klacht ontvangt u een schriftelijke reactie. Deze termijn kan onder bijzondere omstandigheden verlengd worden. U wordt daar dan zo spoedig mogelijk schriftelijk van op de hoogte gesteld.

De geschillencommissie kan zich laten bijstaan door deskundigen.

De informatie wordt door alle betrokkenen vertrouwelijk behandeld.

Uitspraken van de geschillencommissie zijn bindend voor beide partijen.

Leden

De geschillencommissie bestaat uit drie leden¹:

- Verpleegkundig directeur Amsterdam UMC (Voorzitter) Dhr. J. van Galen
 - Vicedecaan Amsterdam UMC, locatie AMC, Mw prof. dr. S. Peerdeman
 - Directeur bedrijfsvoering Haarlem Institute for Higher Education, Mw. Mr. L.B. van Gulick-Sliggers
- Secretaris is de manager opleidingsbureau Opleidingsinstituut Amsterdam UMC, Mw. K. Jonker

¹ In de geschillencommissie zitten twee leden die werkzaam zijn bij Amsterdam UMC. Zij staan op zo grote afstand van het organisatieonderdeel waar de klacht speelt dat zij voldoende onafhankelijk zijn.