

Klachtenregeling

ter zake van het naleven van de algemene voorwaarden en eventuele aanvullende voorwaarden van de Academie voor Medisch Specialisten

Artikel 1. Begripsomschrijving

- a) Scholing: een door de Academie georganiseerde opleiding, leergang, training, conferentie, intervisie, coaching en/of andere onderwijsvorm.
- b) De beklagde: de persoon of instantie (de directie of het bureau van de Academie, één van de docenten, begeleiders of coaches) op wiens handelwijze de klacht betrekking heeft.
- c) Klacht: een bij het beroepsorgaan schriftelijk ingediende, met redenen omklede klacht met betrekking tot de naleving van de algemene voorwaarden en eventuele aanvullende voorwaarden van de Academie. De algemene voorwaarden zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30251231.
- 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 Academie 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 Academie en de naleving en toepassing van aanvullende voorwaarden, betrekking hebbende op scholing van de Academie. Klachten op deze grond kunnen betrekking hebben op de kwaliteit van de organisatie van de scholing, de beoordeling van het eventuele examen(-onderdeel) 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 Academie en/of aanvullende voorwaarden worden nageleefd en toegepast, kan een ieder van de belanghebbenden tot uiterlijk vier weken na de afronding van de scholing een klacht indienen.
- b) Het indienen gebeurt schriftelijk onder opgave van de naam en het adres van de klager en via het algemene e-mail of postadres van De Academie.
- c) Het klaagschrift dient te zijn gedateerd.
- d) Het klaagschrift dient door de klager te zijn ondertekend.
- e) Het klaagschrift dient te zijn gemotiveerd.
- f) Indien het klaagschrift een toetsing betreft dient de schriftelijke uitslag in afschrift te zijn toegevoegd.

Artikel 3. Het instellen van het beroepsorgaan

- a) Het beroepsorgaan is een ad hoc commissie die uit drie onafhankelijke leden bestaat.
- b) Per klacht zullen door de aandeelhouders van De Academie drie onafhankelijke leden worden voorgedragen, waardoor de samenstelling van de Commissie telkenmale een andere kan zijn.
- c) Het beroepsorgaan kiest uit haar midden een voorzitter.
- d) Een jurist van het Kennis- en dienstverleningscentrum van de Federatie Medisch Specialisten en de Lad zal aan het beroepsorgaan. Deze draagt tevens zorg voor bewaring van de bescheiden gedurende een periode van 5 jaar.

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 beklaagde

- e) Het beroepsorgaan neemt het klaagschrift zo spoedig mogelijk in behandeling.
- f) De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.
- g) De beklaagde krijgt de gelegenheid om een verweerschrift in te dienen.
- h) Het beroepsorgaan dan wel één of meer leden van dit orgaan horen de klager en de beklaagde 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 waarvan geheimhouding om gewichtige redenen geboden is. Het beroepsorgaan onderzoekt of tussen partijen een minnelijke schikking mogelijk is.
- i) 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.
- j) Het oordeel van het beroepsorgaan is bindend voor alle betrokken partijen: klager en beklaagde. Eventuele consequenties worden zo spoedig mogelijk afgehandeld.
- k) 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.
- l) Het beroepsorgaan kan ook besluiten tot een vorm van bemiddeling tussen klager en beklaagde.
- m) Acht het beroepsorgaan de klacht tegen de beklaagde niet-ontvankelijk of ongegrond, dan wordt de procedure afgesloten.
- n) De uitslag van het beroepsorgaan is gemotiveerd. Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk.

Utrecht, maart 2022