

Klachtenreglement

van

Het Oranje Kruis



© 2018

Inleiding

Het Oranje Kruis streeft voortdurend naar een hoge kwaliteit van de dienstverlening. Het serieus nemen en correct afhandelen van klachten maakt hier deel van uit. Als u ontevreden bent over een dienst, product of medewerker van Het Oranje Kruis, kunt u altijd rechtstreeks contact opnemen met de betrokken medewerker. Is de klacht daarmee niet opgelost, dan is het mogelijk de klachtenregeling van Het Oranje Kruis te volgen. Onderstaande regeling geeft aan hoe en waar u een klacht kunt indienen. Hiermee hopen wij de kwaliteit van onze dienstverlening te vervolmaken.

1 januari 2018, B.A.J. Jongejan, arts, bestuurder

Artikel 1: Begripsbepalingen met betrekking tot dit Reglement

Beklaagde	De persoon waarop de klacht betrekking heeft.
Beroep(-schrift)	Schriftelijk verzoek van de betrokkene aan de Commissie van Beroep om een definitieve oordeel te geven over een klacht, waar de Bezwarencommissie het bestuur volgens de betrokkene niet naar tevredenheid over heeft geadviseerd.
Betrokkene(n)	De klager en andere personen die hetzij persoonlijk, hetzij beroepshalve, betrokken zijn bij de klacht.
Bestuur	De directie van Het Oranje Kruis.
Bezwarencommissie	Medewerkers van Het Oranje Kruis onder leiding van een onafhankelijke voorzitter, die door het bestuur zijn benoemd om advies te geven over klachten met betrekking tot de examenuitslag en overige klachten die volgens de betrokkene niet naar tevredenheid zijn afgehandeld.
Klachtenformulier	Het formulier van de betrokkene aan Het Oranje Kruis waarmee de klacht of het bezwaar kan worden ingediend.
Commissie van Beroep	De onafhankelijke commissie die bindend adviseert over een klacht, waarbij volgens de betrokkene door het bestuur van Het Oranje Kruis na advisering door de Bezwarencommissie naar ontevredenheid is gehandeld.
Examenresultaat	De vastgestelde beoordeling "competent" en "nog niet competent" van een kandidaat op basis van een afgelegd examen(-onderdeel).
Klacht	De aan Het Oranje Kruis gerichte uiting van ongenoegen over de diensten, producten, of medewerkers van Het Oranje Kruis.
Klager	De persoon die een klacht indient bij Het Oranje Kruis.
Onafhankelijk	Niet betrokken bij het onderwijs aan, of bij de examinering en certificering van de klager, noch door middel van een arbeidsovereenkomst verbonden aan Het Oranje Kruis, noch door middel van een persoonlijke relatie of familieband bekend met de betrokkenen.
Ongewenst Gedrag	Gedrag van een kandidaat of persoon belast met taken ten behoeve van Het Oranje Kruis, aanwezig bij een examen, dat psychische of fysieke schade toebrengt aan een persoon en dat maatschappelijk en objectief gezien ook als ongepast, hinderlijk, kwetsend, bedreigend of onacceptabel wordt gezien, waaronder: Bedreiging, discriminatie, fysiek geweld, grove pesterijen, seksueel misbruik, seksuele intimidatie, verbaal geweld. Voor verdere beschrijving wordt verwezen naar het Protocol Ongewenst Gedrag bij Examens.
Vertrouwenspersoon	De door het bestuur aangewezen functionaris tot wie de klager zich kan wenden voor advies, begeleiding en ondersteuning met betrekking tot ongewenst gedrag bij examens.

Artikel 2: Oplossing

2.1 Het Oranje Kruis streeft ernaar in eerste instantie een eventuele uiting van ongenoegen tussen de betrokkenen zelf te laten oplossen. Hiervoor kunnen de betrokkenen telefonisch of per e-mail contact opnemen met Het Oranje Kruis.

Artikel 3: Klacht, bezwaar en beroep

3.1 Een klacht kan betrekking hebben op organisatorische onderdelen (waaronder, maar niet uitsluitend, de locatie van een examen, het tijdstip of de aanwezigheid van juist verbandmateriaal) inclusief personen (die belast zijn met taken ten behoeve van Het Oranje Kruis) of informatievoorziening door Het Oranje Kruis (documenten op de website, formulieren).

3.2 Een klacht over de uitslag van het examen wordt gedefinieerd als bezwaar en wordt behandeld door de Bezwarencommissie. Een klager kan zich tevens met een bezwaar tot de Bezwarencommissie richten wanneer hij het niet eens is met de manier waarop een initiële klacht is afgehandeld.

3.3 Indien na behandeling van het bezwaar door de Bezwarencommissie de klacht naar het oordeel van de klager nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan de klager in beroep gaan door het indienen van een beroepschrift bij de onafhankelijke Commissie van Beroep. De Commissie van Beroep geeft een bindend advies over de afhandeling van de klacht.

3.4 Een klacht kan in geen geval leiden tot de herziening van een betwist examenresultaat, ook niet na het indienen van een bezwaarschrift of het instellen van beroep.

3.5 Een klacht kan in geen geval leiden tot vergoeding van bijkomende kosten en/of vervolgschade.

3.6 Na het indienen van een klacht, bezwaar of beroep, behouden het bestuur, de leden van Bezwarencommissie en Commissie van Beroep zich het recht voor om een toelichting van de betrokkenen te vragen.

3.7 De maximale termijn waarbinnen het bestuur een antwoord geeft op een klacht is 8 weken na de ontvangstbevestiging aan de betrokkene. Deze termijn kan met 4 weken worden uitgesteld, waarbij de betrokkenen hiervan per e-mail op de hoogte worden gesteld.

3.8 Een klacht, bezwaar of beroep kan nooit anoniem worden ingediend.

3.9 Indien een bezwaar of een beroep betrekking heeft op een persoon belast met taken ten behoeve van Het Oranje Kruis, kan deze persoon (de beklagde) over de inhoud van de klacht geïnformeerd worden. De beklagde heeft 2 weken de tijd om hierop te reageren.

3.10 De protocollen van de Bezwarencommissie en Commissie van Beroep zijn opvraagbaar via secretariaat@ehbo.nl.

Artikel 4: Klachten over ongewenst gedrag tijdens examens

4.1 Wanneer een persoon te maken heeft gehad met ongewenst gedrag tijdens examens, kan deze zich indien gewenst, na contact te hebben opgenomen met Het Oranje Kruis, richten tot de vertrouwenspersoon.

4.2 Een klager kan er voor kiezen om de reguliere klachtenprocedure te volgen, of rechtstreeks contact op te nemen met de vertrouwenspersoon of Het Oranje Kruis.

4.3 In tegenstelling tot artikel 3.7 kan een klacht over ongewenst gedrag wel anoniem worden ingediend. Dit gebeurt altijd na overleg met de vertrouwenspersoon of Het Oranje Kruis.

4.4 Indien de betrokkene een officiële klacht wil indienen over ongewenst gedrag dient de klager zich schriftelijk, via de vertrouwenspersoon of rechtstreeks, te richten aan de onafhankelijke Commissie van Beroep.

4.5 Voor de volledige beschrijving van de procedure rondom ongewenst gedrag tijdens examens, wordt verwezen naar het document Procedure Ongewenst Gedrag bij Examens van Het Oranje Kruis. Dit document is opvraagbaar via secretariaat@ehbo.nl.

Artikel 5: Behandeling van een klacht

- 5.1 Klachten dienen te worden ingediend via het [klachtenformulier](#).
- 5.2 De klacht dient binnen drie weken na het plaatsvinden van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd te zijn ingediend bij Het Oranje Kruis.
- 5.3 Het Oranje Kruis stuurt binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht via e-mail een bevestiging van ontvangst waarin wordt aangegeven welke afdeling en manager de klacht zal behandelen.
- 5.4 De klacht wordt intern door de betreffende manager behandeld.
- 5.5 Indien van toepassing krijgen beklaagden 2 weken de tijd om te reageren op de ingediende klacht.
- 5.6 Binnen 8 weken na bevestiging van de klacht stuurt Het Oranje Kruis een antwoord. Deze termijn kan met 4 weken worden verlengd, waarbij alle betrokkenen hiervan per e-mail op de hoogte worden gesteld.
- 5.7 Indien de klager het niet eens is met de beslissing kan hij binnen 3 weken na ontvangst van het antwoord op de klacht, een bezwaarschrift indienen bij de Bezwarencommissie volgens de in artikel 6 genoemde bezwarenprocedure.

Artikel 6: Behandeling van een bezwaar

- 6.1 De Bezwarencommissie wordt benoemd door het bestuur van Het Oranje Kruis. Deze commissie wordt samengesteld uit twee medewerkers van Het Oranje Kruis en staat onder leiding van een onafhankelijke voorzitter. Indien een lid van de commissie op enigerlei persoonlijk betrokken is bij de klacht, treedt een aangewezen plaatsvervanger op.
- 6.2 Een bezwaarschrift wordt door de Bezwarencommissie in behandeling genomen indien dit is ingediend door een betrokkene en indien het betreft
 - a. Het door Het Oranje Kruis vastgestelde examenresultaat of
 - b. De behandeling van een klacht door Het Oranje Kruis welke volgens de betrokkene procedureel onjuist is afgehandeld of
 - c. De uitkomst van de behandeling van een klacht waar de betrokkene het niet mee eens is.
- 6.3 Een bezwaarschrift dient te worden ingediend via het [klachtenformulier](#).
- 6.4 Het bezwaarschrift moet zijn ontvangen binnen drie weken na de schriftelijke bekendmaking van het examenresultaat, of het antwoord van Het Oranje Kruis op de initiële klacht.
- 6.5 De bezwarencommissie stuurt binnen zeven werkdagen via e-mail een bevestiging van ontvangst waarin wordt aangegeven of het bezwaar ontvankelijk is en de Bezwarencommissie de klacht zal behandelen.
- 6.6 Indien een bezwaar betrekking heeft op een persoon belast met taken ten behoeve van Het Oranje Kruis, kan deze persoon (de beklaagde) over de inhoud van het bezwaar geïnformeerd worden. De beklaagde heeft 2 weken de tijd om hierop te reageren.
- 6.7 Binnen 8 weken nadat het bezwaar aan haar is voorgelegd adviseert de Bezwarencommissie het bestuur over de afhandeling van het bezwaar.
- 6.8 Binnen één week na advisering door de Bezwarencommissie neemt het bestuur het besluit op bezwaar en deelt de bestuurder dit schriftelijk mee aan de betrokkenen. Een afschrift van het advies van de Bezwarencommissie wordt bijgevoegd.
- 6.9 Indien de betrokkenen het niet eens zijn met het besluit van de bestuurder kan binnen 3 weken na bekendmaking van het besluit een beroepschrift worden ingediend bij de Commissie van Beroep, volgens de in artikel 7 genoemde procedure beroepschrift.

Artikel 7: Behandeling van een Beroep

7.1 De onafhankelijke Commissie van Beroep wordt door het bestuur van Het Oranje Kruis benoemd. Deze commissie wordt samengesteld uit minstens drie onafhankelijke deskundigen, waaronder een jurist die als voorzitter optreedt en wordt ondersteund door een secretaris vanuit Het Oranje Kruis.

7.2 Het advies van deze commissie is bindend voor alle betrokkenen, inclusief het bestuur van Het Oranje Kruis.

7.3 Een beroepschrift wordt door de commissie in behandeling genomen indien de betrokkene hierin beroep aantekent tegen het besluit van Het Oranje Kruis op een bezwaarschrift.

7.4 Een beroepschrift dient de volgende gegevens te bevatten:

- Naam, adres, e-mailadres van de indiener.
- Datum van indiening.
- Omschrijving van de initiële klacht.
- Het besluit van het bestuur op een bezwaarschrift waartegen beroep wordt aangetekend.
- De gronden waarop het beroep wordt aangetekend.

7.5 Dit beroepschrift wordt bij de commissie ingediend uiterlijk drie weken na de bekendmaking van het besluit van het bestuur op het bezwaarschrift.

7.6 De Commissie van Beroep stuurt binnen zeven werkdagen via e-mail een bevestiging van ontvangst waarin aangegeven wordt of het beroep ontvankelijk is en de Commissie van beroep de klacht zal behandelen.

7.7 Indien een beroep betrekking heeft op een persoon belast met taken ten behoeve van Het Oranje Kruis, kan deze persoon (de beklaagde) over de inhoud van het beroepschrift geïnformeerd worden. De beklaagde heeft 2 weken de tijd om hierop te reageren.

7.8 De Commissie van Beroep geeft binnen 8 weken een bindend advies aan de betrokkenen en het bestuur van Het Oranje Kruis over de afhandeling van het beroep.

7.9 Na het bindend advies van de Commissie van Beroep is de volledige interne rechtspraakprocedure van Het Oranje Kruis gevolgd en is de klacht die aan het beroep ten grondslag ligt definitief afgehandeld.

Artikel 8: Niet ontvankelijk

8.1 Het Oranje Kruis neemt geen klachten in behandeling die:

- niet via het klachtenformulier zijn ingediend
- gaan over derden, zoals personen of instellingen die betrokken zijn bij het onderwijs, de opleidingen of cursussen met betrekking tot eerstehulpverlening;
- anoniem worden ingediend, met uitzondering van klachten betreffende ongewenst gedrag zoals beschreven in artikel 4;
- niet binnen de vastgestelde termijn zijn ingediend of onjuist zijn geadresseerd;
- niet voldoen aan de eisen zoals gesteld aan een klacht, bezwaar- en/of beroepschrift.

Artikel 9: Contactgegevens

Het Oranje Kruis

T.a.v. Secretariaat

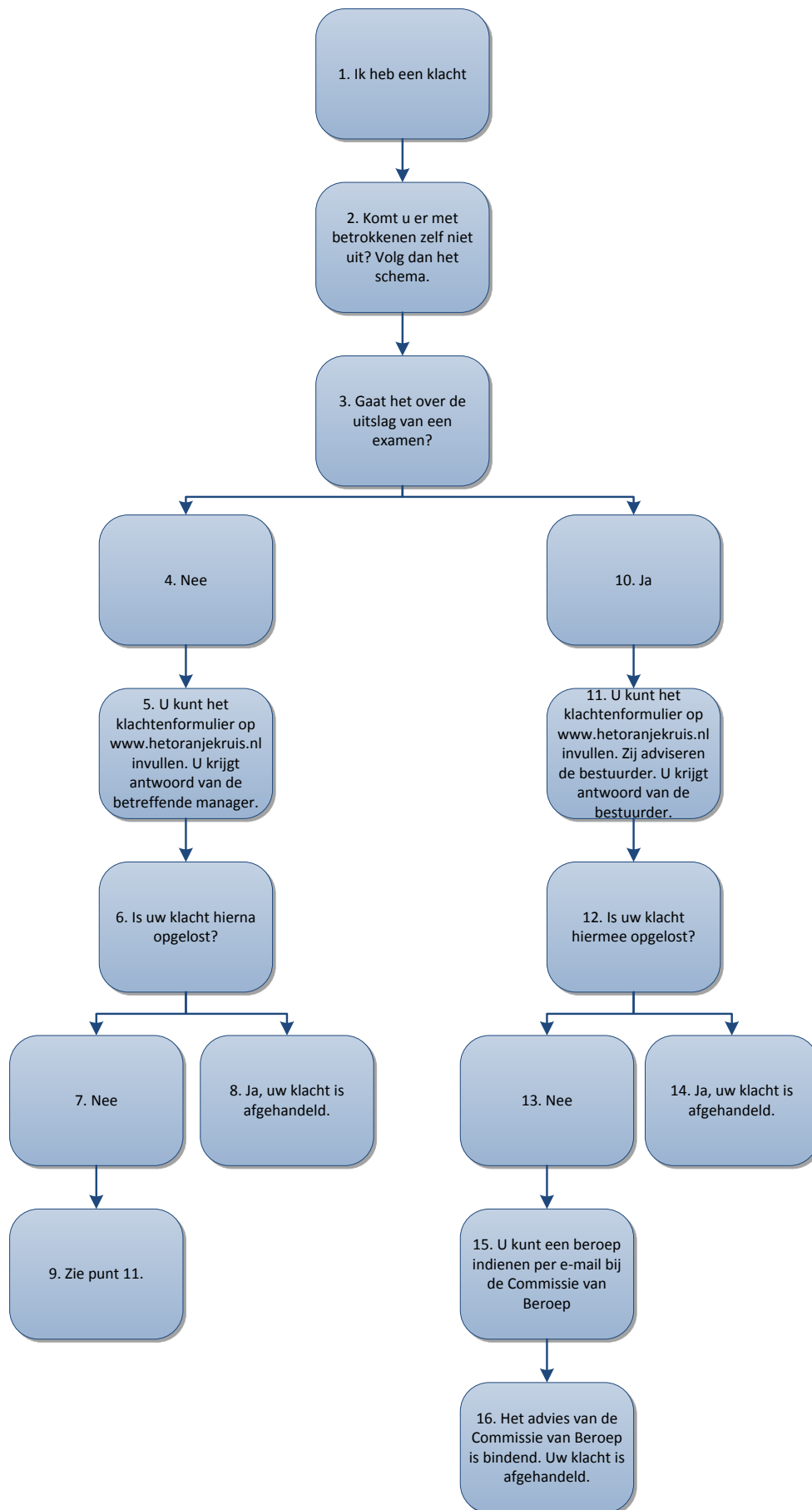
Scheveningseweg 44

2517 KV Den Haag

E-mail secretariaat@ehbo.nl

Fax 070 358 41 51

Tel 070 338 32 32



FAQ klachten

V: Ik heb een *klacht*, wat kan ik doen?

A: U kunt altijd bellen met Het Oranje Kruis om uw klacht te bespreken. Het Oranje Kruis streeft er naar om klachten in goed overleg op te lossen. Indien u een formele klacht wilt indienen, kunt u het [klachtenformulier](#) invullen met daarin de aard van uw klacht en uw gegevens. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

V: *Ik heb als kandidaat deelgenomen aan het examen, maar ben het niet eens met de examenuitslag. Wat kan ik doen?*

A: U kunt een formele klacht indienen via het [klachtenformulier](#). De klacht zal door de Bezwarencommissie behandeld worden. Een klacht zal niet leiden tot herziening van de examenuitslag.

V: *Wat is de Bezwarencommissie?*

A: De Bezwarencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en twee medewerkers van Het Oranje Kruis. Zij behandelen klachten die betrekking hebben op de *examenuitslag*. Wanneer een kandidaat of opleider het niet eens is met de examenuitslag kan hij het [klachtenformulier](#) invullen. De Bezwarencommissie behandelt ook klachten, omtrent de afhandeling van een bij het Oranje Kruis ingediende klacht.

V: *Wat is de Commissie van Beroep?*

A: De Commissie van Beroep bestaat uit onafhankelijke commissieleden, ondersteunt door een secretaris van Het Oranje Kruis. Deze Commissie behandelt beroepschriften. Een klager kan een beroepschrift indienen, als hij het niet eens is met het besluit dat naar aanleiding van zijn bezwaarschrift is genomen. De Commissie van Beroep oordeelt of de Bezwarencommissie, Het Oranje Kruis en overige betrokkenen juist hebben gehandeld bij het afhandelen van de klacht. Nadat de Commissie van Beroep een bindend advies heeft gegeven, is de volledige interne rechtspraakprocedure van Het Oranje Kruis doorlopen.

V: *Ik heb een klacht over een examiner? Waar moet ik zijn?*

A: U kunt altijd bellen met Het Oranje Kruis om uw klacht te bespreken. Het Oranje Kruis streeft er naar om klachten in goed overleg op te lossen. Indien u een formele klacht wilt indienen, kunt u het [klachtenformulier](#) invullen met daarin de aard van uw klacht en uw gegevens. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Bij klachten over personen, zal Het Oranje Kruis hoor en wederhoor toepassen. Dit betekent dat zowel de klager als degene waar de klacht over gaat om een reactie wordt gevraagd.

V: *Ik ben niet tevreden over de afhandeling van mijn klacht. Wat kan ik doen?*

A: Indien u een formele klacht heeft ingediend, maar niet tevreden bent met de afhandeling daarvan, kunt u een bezwaarschrift indienen bij de Bezwarencommissie.

V: *Wat kan ik doen met een klacht over ongewenst gedrag?*

A: Wij nemen klachten over ongewenst gedrag uiterst serieus en zullen er alles aan doen om dit zo correct mogelijk te behandelen. U kunt contact opnemen met Het Oranje Kruis of indien u dit wenst direct met één van de vertrouwenspersonen (Mevrouw A. Schols en de heer F. H. Elema). Zij zullen u

een advies geven over wat u het beste kunt doen. In tegenstelling tot een reguliere klacht, kan een klacht over ongewenst gedrag in eerste instantie wel anoniem worden ingediend. Het advies kan ook zijn dat u contact dient op te nemen met de daarvoor in aanmerking komende (hulpverlening)instanties voor opvang en nazorg of het bevoegd gezag (politie) in Nederland.

V: Waarom kan ik niet anoniem een klacht indienen?

A: Het Oranje Kruis neemt klachten serieus en wil deze zo goed mogelijk afhandelen. Dit is alleen mogelijk als de betrokkenen in openheid handelen.

V: Waarom wordt een examenuitslag niet veranderd?

A: De Bezwarencommissie van Het Oranje Kruis kijkt nauwkeurig naar de klacht en geeft een advies over de oplossing. Een negatieve examenuitslag kan op basis van dat examen niet gewijzigd worden. Het is mogelijk dat een nieuw examen een andere uitslag geeft.

V: Wat gebeurt er met de klachten die Het Oranje Kruis binnen krijgt?

A: Het Oranje Kruis neemt klachten serieus en leert van de feedback die van u binnen komt. Wanneer daartoe aanleiding is, kan Het Oranje Kruis een wijziging doorvoeren in de organisatie om klachten te voorkomen. De Bezwarencommissie en de Commissie van Beroep geven jaarlijks advies aan Het Oranje Kruis om klachten te voorkomen of beter af te handelen.