

Artikel 1. Begrippen

Voor de toepassing van het bij dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

a. Klachtencommissie

De interne klachtencommissie van de MCL Academie; een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door klager ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een niet-juridisch afdwingbare uitspraak doet of zo nodig verwijst naar een andere instantie.

b. Scholing

Een cursus, een training of een andere vorm van deskundigheidsbevorderende activiteiten (zoals bijvoorbeeld een klinische les, een workshop of een refereerbijeenkomst), dan wel advisering in de ruimste zin des woords die door of namens de MCL Academie wordt aangeboden of georganiseerd, hierna **allemaal** te noemen: "scholing".

c. Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over de aankoop of uitvoering van een scholing.

d. Klager

Degene die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een scholing van de MCL Academie of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld en die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

e. MCL Academie

De MCL Academie, onderdeel van het Medisch Centrum Leeuwarden

f. Docent/trainer/opleider/coach/adviseur

De persoon die in opdracht van de MCL Academie (onderdelen van) de scholing aanbiedt of uitvoert.

Artikel 2. Doelstelling van de klachtenregeling

1. Klachten worden gezien als leerzame feedback voor alle betrokkenen. De procedure is bedoeld om zorgvuldig met deze feedback om te gaan. Hierbij staat het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie centraal.

2. Klachten worden eerst in een onderling gesprek tussen klager en docent/trainer/opleider/-coach/adviseur van de MCL Academie besproken. Indien dit onderling overleg niet tot een bevredigend resultaat leidt, dan vindt behandeling van de klacht plaats zoals hieronder aangegeven.

Artikel 3. Uitgangspunten bij de klachtenregeling

1. Een onafhankelijke klachtenbehandeling, onder meer tot uiting komend in de samenstelling van de klachtencommissie.

2. Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.

3. Een zorgvuldige en vertrouwelijke afhandeling van de klacht. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

Artikel 4. Taak klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taak:

het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak gericht tot de klager en aangeklaagde, in afschrift aan de Raad van Bestuur van Medisch Centrum Leeuwarden respectievelijk aan de MCL Academie.

Artikel 5. Bevoegdheden klachtencommissie

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

1. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken. Daarbij moet ervan worden uitgegaan dat met het indienen van een klacht de toestemming van klager mag worden verondersteld om voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens voor de commissie te vergaren c.q. om voor het verweer relevante gegevens door de aangeklaagde aan de commissie te verstrekken. Beschikt de aangeklaagde niet (meer) zelf over de gegevens dan kan de persoon die inmiddels hierover beschikt slechts met toestemming van klager of diens vertegenwoordiger de gegevens aan de commissie verstrekken.
2. Het oproepen en horen van personen binnen de organisatie die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
3. Het horen van getuigen.
4. Het inschakelen van (externe) deskundigen.

Artikel 6. Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, onder wie een externe, onafhankelijke voorzitter. Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen. De voorzitter en de overige leden worden benoemd door de Raad van Bestuur.

2. Bij de samenstelling van de commissie kan gedacht worden aan:

- één lid werkzaam bij de MCL Academie
- één extern lid, dat wil zeggen niet werkzaam binnen de MCL Academie. Voor dat laatste lid geldt dat hij/zij ervaring en/of affiniteit met onderwijs heeft.

3. De leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie.

4. De leden van de klachtencommissie worden voor drie jaar benoemd en zijn eenmaal herbenoembaar.

5. Een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft zal niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.

6. Ontslaggronden zijn:

- Op eigen verzoek van het commissielid
- Einde van de zittingsperiode
- Kennelijke ongeschiktheid van de taak.

De Raad van Bestuur voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging van het ontslagen lid.

7. De Raad van Bestuur draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie.

Artikel 7. Ontvankelijkheid en procedure voor het indienen van klachten

1. Degene die aan een scholing deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot een maand na afsluiting van de desbetreffende scholing een met redenen omklede schriftelijke klacht indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen twee weken een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
3. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 8.

Indien de klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen.

Artikel 9.

De klachtencommissie komt zo dikwijls bijeen als de voorzitter nodig oordeelt.

Artikel 10.

De klager, de aangeklaagde, alsmede bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de commissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de commissie.

Artikel 11. Intrekken van de klacht

De klager kan te allen tijde zijn klacht intrekken.

Artikel 12. Vertrouwelijkheid

1. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
2. Een ieder die betrokken is bij deze regeling is verplicht tot geheimhouding van alle hem in het kader van de klachtenbehandeling ter beschikking gekomen gegevens, waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

Artikel 13. Kosten en Bijstand

1. De klachtenprocedure is kosteloos.
2. De klager en aangeklaagde kunnen zich indien zij dat wensen tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een advocaat of adviseur.

Artikel 14. Uitspraak

1. De Klachtencommissie zal, zo mogelijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed haar oordeel over de gegrondheid van de klacht ter kennis brengen aan de klager, de aangeklaagde, de Raad van Bestuur en de MCL Academie. De klachtencommissie kan de uitspraak doen vergezellen van aanbevelingen aan de MCL Academie en/of adviezen aan klager of aangeklaagde.

2. De MCL Academie deelt de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van de in lid 1 bedoelde uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de termijn doet de MCL Academie daarvan met redenen omkleed mededeling aan betrokkenen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de MCL Academie zijn standpunt kenbaar zal maken.

Artikel 15. Registratie en Bewaartermijn

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door de MCL Academie en worden voor een periode van 3 jaar na de afhandeling van de klacht bewaard.

Artikel 16. Kennisname van het reglement

1. Het secretariaat van de MCL Academie beschikt over een exemplaar van de klachtenregeling. Dit exemplaar ligt ter inzage van de klager en de medewerkers.

2. De MCL Academie draagt zorg dat er voldoende mogelijkheden zijn voor de klager om inzage te krijgen in de klachtenregeling, bijvoorbeeld middels de website van de MCL Academie en door de medewerkers op de hoogte brengen van deze regeling.

Artikel 17. Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Raad van Bestuur gehoord de klachtencommissie.

Artikel 18. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is in werking getreden op 1 juli 2018