

## Klachtenprocedure

### *Opleiding Praktijkmanagement in de huisartsenzorg*

1. Het is mogelijk dat klachten tijdens een opleiding ontstaan. Sitis neemt klachten serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit.
2. Een cursist of cliënt kan een klacht indienen wanneer in zijn of haar beleving een bepaling van de Ethische Code is overschreden door een trainer, medewerker of deelnemer van Sitis.
3. Een klacht kan in eerste instantie worden voorgelegd aan de klachtencommissie van Sitis, welke bestaat uit een lid van de directie en een onafhankelijke mediator. Indiening van de klacht kan schriftelijk plaatsvinden. Bij schriftelijke indiening dient de klacht te worden gericht aan de klachtencommissie van Sitis, Hofstraat 167, 5641 TD Eindhoven.
4. De klachtencommissie zal de klacht met volledige geheimhouding behandelen en er voor zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(n) wordt beschermd. Van eventuele externe partijen wordt een zelfde geheimhouding vereist.

#### **Klachtbehandeling**

5. De klager zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden.
6. De klachtencommissie stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan zowel met beide partijen apart of met beiden gezamenlijk. De klachtencommissie zal uiterlijk binnen 10 werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging partijen hiertoe uitnodigen.
7. Indien wenselijk dan kan een partij zich bij laten staan door een derde. Ook daarvoor geldt dat deze zich aan de geheimhoudingsplicht dient te houden.
8. De klachtencommissie streeft er naar de klacht te behandelen binnen een periode van 30 dagen. Mocht dat niet mogelijk zijn dan verwittigd de klachtencommissie partijen van het uitstel en zal aangeven aan partijen binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden.

#### **Klachtbeoordeling en uitspraak**

9. De klachtencommissie toetst de klacht aan de Ethische Code.
10. Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden zowel klager als beklagde schriftelijk op de hoogte gebracht van de bevindingen en maatregelen van de klachtencommissie. Deze maatregelen kunnen bestaan uit:
  - a. Ongegrond verklaring van de klacht indien deze geen betrekking heeft op de Ethische Code.
  - b. Opgelost zijn van de klacht, indien de klachtencommissie van oordeel is dat de grond onder de klacht is weggefallen of anderszins de klacht als opgelost kan worden beschouwd.
  - c. Sanctionering:
    - c.1. Bindend advies dat voor een of voor beide partijen is gericht op coaching, bemiddeling of mediation.
    - c.2. Berisping waarbij de klacht gegrond wordt verklaard en de ernst dan wel herhaling leidt tot dwingend en bindend advies conform afspraken die tijdens de behandeling van de klacht zijn gemaakt.
    - c.3. Beëindiging deelname opleiding (onder gehoudenheid tot een adequate financiële afwikkeling), dan wel voortzetting opleiding binnen een andere groep of opleidingstraject.

De klachtencommissie zal de gegrondheid van de klacht en eventuele aanvullende regelingen en/of voorwaarden daarbij uitvoerig onderbouwen en toelichten.

11. Sitis zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 2 jaren bewaren.
12. Wanneer Sitis verantwoordelijk blijkt te zijn dan zal de klacht aanleiding zijn voor structurele verbetering in de organisatie van Sitis.
13. Tot lid van de klachtencommissie namens Sitis zijn aangesteld namens de directie, de heer Thijs van Kempen en de heer Nanco van Arkel. Als onafhankelijke mediator is de heer Norbert Lansman betrokken bij de klachtenafhandeling. Indien een van de genoemde personen aangeeft niet meer beschikbaar te zijn, dan zal een nieuwe aanstelling plaatsvinden en zal dit artikel overeenkomstig worden gewijzigd.
14. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de deelnemer door de klachtencommissie opgelost kan worden, kan de heer Norbert Lansman benaderd worden als onafhankelijke mediator. De uitspraak van deze onafhankelijke mediator is bindend voor beide partijen, alleen via de rechter kan deze nog veranderd worden.