



HCA Den Hoek streeft ernaar kwalitatieve opleidingen en lezingen te organiseren op professionele wijze en in nauw contact met cursisten, docenten, vakverenigingen en andere nauw betrokkenen. Als er klachten zijn, proberen we dat dat in goed overleg met de betrokken partijen op te lossen. Mocht dat niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan er een klacht worden ingediend die door een onafhankelijke commissie zal worden beoordeeld. Klachten worden te allen tijden vertrouwelijk behandeld.

Het indienen van klachten:

- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op eigen medewerkers van HCA Den Hoek als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van HCA Den Hoek werkzaamheden ten behoeve van HCA Den Hoek hebben verricht (ingehuurde docenten).
- Indien de klacht schriftelijk wordt ingediend, dient deze duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van het standpunt van de klager. Schriftelijke klachten worden gearchiveerd door de coördinator.
- De klager krijgt binnen 10 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging is de datum opgenomen waarop de klacht is ingediend, een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en de datum waarop deze feiten zich hebben afgespeeld.

Behandeling van klachten:

- De klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer deze HCA Den Hoek niet betreft. HCA Den Hoek zal de klager in dat geval doorverwijzen naar de juiste persoon of instantie.
- Als de klacht betrekking heeft op een situatie die meer dan 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden, zal de klacht ook niet in behandeling worden genomen. De klager zal hiervan binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis worden gesteld door de coördinator.
- Klachten die anoniem worden ingediend, worden ook niet in behandeling genomen.



Afhandeling van klachten:

- De behandeling van de klacht geschiedt in eerste instantie door de persoon waarop de klacht betrekking heeft, ervan uitgaande dat een goed gesprek met toelichting van beider standpunten zal leiden tot een oplossing van het conflict. Indien de klacht betrekking heeft op een externe persoon (niet werkzaam voor HCA Den Hoek), dan zal er een vertegenwoordiger van HCA Den Hoek aanwezig zijn bij het gesprek. Klachten worden binnen 4 weken afgehandeld. Mocht er een langere tijd noodzakelijk blijken te zijn, dan zal de klager hiervan op de hoogte worden gesteld.
- Als de opbrengst van het gesprek niet naar tevredenheid van de klager is, zal zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld om gehoord te worden door een onafhankelijke klachtcommissie. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden door de klachtcommissie.
- Indien de klager een cursist is (of betrekking heeft op een cursist), die is aangesloten bij een beroepsvereniging, zal een vertegenwoordiger van de betreffende beroepsvereniging worden uitgenodigd zitting te nemen in de klachtcommissie ter afhandeling van de betreffende klacht.
- De klachtcommissie zal beide partijen, t.w. de klager en de beklagde, in de gelegenheid stellen hun verhaal individueel toe te lichten. De klacht wordt door de klachtcommissie binnen 4 weken afgehandeld. Mocht er een langere tijd noodzakelijk blijken te zijn, dan zullen partijen hiervan op de hoogte worden gesteld, inclusief de reden van het uitstel en een indicatie wanneer de klachtcommissie verwacht uitspraak op de ingediende klacht te kunnen doen.
- De uitspraak van de klachtcommissie is bindend voor Healthcare-Academy Den Hoek.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Indien HCA Den Hoek verantwoordelijk is, dan zal de klacht aanleiding zijn voor structurele verbetering van de dienstverlening door HCA Den Hoek.
- Klachten en de afhandeling daarvan zullen worden geregistreerd en gearchiveerd gedurende tenminste 3 jaar.