



Stichting Spoedeisende Hulp bij Kinderen
Dutch Foundation for the Emergency Medical Care of Children

SHK Klachtenprocedure

Inleiding

Ondanks alle inspanningen om regelingen zorgvuldig toe passen en adequaat met elkaar om te gaan, kan het voorkomen dat deze niet correct uitgevoerd worden. SHK beschouwt deze procedure als een standaard element in de kwaliteitszorg: een onderdeel, naast evaluaties en feedback die individuele en/of groepen cursisten doorgeven. De input zorgt voor verbetering van het onderwijs, de voorzieningen en de diensten.

Op- en aanmerkingen

Het kan gebeuren dat u als cursist een op- of aanmerking heeft over het onderwijs in het algemeen. U kunt die kwijt in de evaluatieformulieren die u tijdens de cursus aangeboden worden. Daarnaast adviseren wij al uw andere op- of aanmerkingen meteen aan de cursuscoördinator, course director en of mentor door te geven tijdens de cursus. Zij dragen de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van het onderwijs tijdens de cursus en zij kunnen in het algemeen zorgen voor een directe reactie op uw op- of aanmerkingen.

1. Klachten

Een klacht indienen heeft een meer formeel karakter. Een klacht kan ontstaan doordat er niet adequaat op een op- of aanmerking wordt gereageerd of als u vindt dat de situatie ernstig genoeg is om als klacht ingediend te worden. Naast individuele cursisten kunnen ook groepen cursisten van de klachtenprocedure gebruik maken. Er is een aparte klachtenprocedure als er sprake is van ongewenst gedrag. Op- en aanmerkingen en klachten zijn belangrijk. Ze zijn een middel om problemen op te lossen maar ook een signaal voor de SHK om de regelingen en afspraken nog eens kritisch te bekijken en aan te passen daar waar nodig.

1.1

U bespreekt een klacht in principe eerst met degene die de klacht veroorzaakt heeft. Gaat er iets mis dan spreek hem/haar hier eerst zelf op aan. Leidt dit niet tot een oplossing of vindt u het moeilijk om de persoon in kwestie zelf aan te spreken dan bestaat de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de manager van de Stichting SHK, mevrouw L. van der Have. Daarbij geldt dat u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen een ontvangstbewijs van de klacht krijgt.

In deze ontvangstbevestiging staat:

- Een korte analyse van de ingediende klacht
- Binnen welke termijn er een uitspraak kan worden verwacht

De manager treedt in eerste instantie op als bemiddelaar. Daarnaast houdt ze contact met u over de voortgang en het uiteindelijke resultaat. Levert bemiddeling onvoldoende op dan legt de manager de zaak voor aan het SHK bestuur. Beide partijen zullen worden gehoord tenzij men daar geen prijs op stelt. Het bestuur doet, redelijkerwijs, zo snel mogelijk schriftelijk een uitspraak.

1.2 Een klacht indienen als er sprake is van ongewenst gedrag

Bij de Stichting SHK is de gedragscode (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie van kracht. Onder ongewenst gedrag wordt verstaan:

- Seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag
- Agressie en geweld: het pesten, psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen van anderen
- Discriminatie: het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren.

De gedragscode is van toepassing op alle werknemers, docenten en cursisten in hun gedrag jegens:

- Andere werknemers en cursisten
- Andere personen die in opdracht van de SHK werkzaam zijn
- Derden die op het terrein waar de training of opleiding verzorgd wordt, werkzaamheden verrichten
- Bezoekers van de SHK