

KLACHTENPROCEDURE

Wat te doen als u een klacht heeft over de trainingen/cursussen/opleidingen/congressen/symposia of diensten van Palliactief?

1. Samen een oplossing zoeken.

Als eerste raden wij u aan om de klacht te bespreken met de direct betrokkene (docent, mentor, ondersteunende medewerker). Dit is de meest wenselijke vorm. Vaak komt een klacht voor door onvoldoende communicatie of wederzijds onbegrip.

Wanneer dit gesprek niet tot een oplossing leidt kunt u:

2. Een schriftelijke klacht indienen bij Palliactief

2.1 De klacht richt u per e-mail (info@palliactief.nl) aan de beleidsmedewerker van Palliactief, de heer EHJ van den Berken.

2.2 U krijgt binnen vijf tot zeven dagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht en wordt dan tevens geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.

2.3 De termijn van vijf tot zeven dagen kan verlengd worden vanwege afwezigheid van de beleidsmedewerker. Degene die de klacht heeft ingediend zal hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk worden geïnformeerd.

2.4 Klachten worden vertrouwelijk behandeld en kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

2.5 Wederhoor: de ambtelijk secretaris van de geschillencommissie, de heer EHJ van den Berken bespreekt de klacht met degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien dit voor een goede inschatting van het geschil nodig is, zal hij contact opnemen met degene die de klacht heeft ingediend.

2.6 Binnen vier kalenderweken na ontvangst van de klacht, ontvangt degene die de klacht heeft ingediend schriftelijk antwoord, met een kopie naar degene op wie de klacht van toepassing is.

2.7 Als er langere tijd nodig is om de klacht te onderzoeken zal degene die de klacht heeft ingediend hierover binnen vier kalenderweken schriftelijk worden geïnformeerd, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Tevens zal worden aangegeven wanneer er wel uitsluitel gegeven kan worden.

3. Geschillencommissie

Indien degene die een klacht heeft ingediend het niet eens is met de afwikkeling van de klacht, wordt de geschillencommissie actief. U kunt zich wenden tot de geschillencommissie via info@palliactief.nl

De geschillencommissie is samengesteld uit twee leden, te weten: mevrouw C. van Tol-Verhagen en mevrouw B. Wanrooij.

4. Werkwijze geschillencommissie

De geschillencommissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord over wat in de klacht is verwoord. Zowel de klager als de aangeklaagde kan de geschillencommissie verzoeken samen, dan wel apart van elkaar te worden gehoord. De commissie beslist hierover.

4.1 Oplossing

De geschillencommissie streeft ernaar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen wordt gecombineerd en waar beide partijen tevreden mee zijn.

Uitspraken van de commissie zijn bindend voor Palliactief. Eventuele consequenties zullen binnen een termijn van 2 kalenderweken door Palliactief worden afgehandeld.

4.2 Uitvoering

Palliactief geeft onverwijld en volledig uitvoering aan de uitspraken van de geschillencommissie. Ook klager houdt zich aan de uitspraken van de commissie.

4.3 Externe deskundigen

De geschillencommissie kan zich laten bijstaan door(een) externe deskundige(n).

4.4 Geheimhouding

De geschillencommissie en de eventuele externe deskundige(n) zijn tot geheimhouding verplicht.

4.5 Afhandeling

Een klacht wordt binnen 30 dagen, na ontvangstbevestiging, door de geschillencommissie afgehandeld. Hiervan wordt een verslag gemaakt.

4.6 Uitstel

De in de procedure van de geschillencommissie genoemde termijnen kunnen verlengd worden in verband met afwezigheid van de geschillencommissie. De betrokkenen worden hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld.

4.7 Bewaring

Alle documenten betrekking hebbend op een klacht worden gedurende twee jaar bewaard.

Dat geldt ook voor het verslag van de wijze van afhandeling.