

Klachtenbehandeling

Sedert 1 september 1999 hanteert Het Oranje Kruis een vaste procedure voor de behandeling van klachten. Deze procedure werd op 25 augustus 1999 door het bestuur vastgesteld; tegelijkertijd met de instelling van een onafhankelijke Klachtencommissie.

In deze folder vindt u informatie over de klachtenregeling van Het Oranje Kruis:

- Waarover en bij wie kan ik een klacht indienen?
- Wat gebeurt er met mijn klacht?
- Hoe lang duurt de afhandeling?
- Hoe is de onafhankelijkheid geregeld?

Waarover kan ik een klacht indienen?

Het Oranje Kruis behandelt klachten over:

- de inhoudelijke kwaliteit van door Het Oranje Kruis gecertificeerde lesgevers en examinatoren;
- de wijze waarop het examen is afgenomen;
- het optreden van de examinatoren en
- de handelingen van het Centraal Bureau.

Klachten over het optreden van lesgevers, de organisatie van examens en interne verenigings- of bedrijfs-aangelegenheden behoren niet tot de competentie van Het Oranje Kruis en kunnen dan ook niet in behandeling worden genomen.

Wie kan een klacht indienen?

In beginsel iedereen die betrokken is bij een van de bovengenoemde onderwerpen, met uitzondering van medewerkers van Het Oranje Kruis en hen die optreden namens of op verzoek van Het Oranje Kruis (examinatoren, consultants, leden van commissies en werkgroepen, enz.).

Hoe moet ik een klacht indienen?

Klachten moeten

- schriftelijk,
- ondertekend en
- voorzien van zoveel mogelijk bewijsstukken worden gezonden aan **de directeur van het Centraal Bureau van Het Oranje Kruis Postbus 16462 2500 BL Den Haag.**

Mondelinge en/of anonieme klachten worden *niet* in behandeling genomen.

Klachten over de directeur van het Centraal Bureau van Het Oranje Kruis kunnen rechtstreeks worden ingediend bij het bestuur.

Wacht niet te lang met het indienen van een klacht. Het komt voor dat meerdere personen een klacht willen indienen over hetzelfde incident. Daar is helemaal niets op tegen, mits de brieven ongeveer gelijktijdig binnenkomen. Brieven die binnenkomen wanneer de beklagde al heeft gereageerd kunnen niet meer in de behandeling worden meegenomen.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

Meteen na ontvangst van uw brief ontvangt u een schriftelijke kennisgeving van ontvangst en een exemplaar van het Klachtenreglement.

Uiterlijk 3 weken na ontvangst van een klacht wordt deze in zijn geheel voorgelegd aan de betrokkenen. Deze hebben tot drie weken na de datum van verzending de gelegenheid om schriftelijk te reageren.

Binnen twee weken na afloop van de reactietermijn worden de klacht en de ontvangen reacties beoordeeld door de directeur van het Centraal Bureau. Wanneer de directeur van mening is dat dit nuttig of nodig is voor een goede beoordeling

van de klacht kan hij partijen uitnodigen om hun standpunt mondeling toe te lichten; hij kan ook informatie vragen bij derden.

Na de beoordeling wordt *per omgaande* schriftelijk en gemotiveerd aan alle betrokkenen gemeld of de klacht niet-, gedeeltelijk of geheel gegrond wordt verklaard. Wanneer de directeur besluit tot concrete maatregelen dan worden deze gemeld aan degene(n) die er door worden getroffen; de directeur kan besluiten ook de andere betrokken partijen over de maatregelen in te lichten.

En als ik niet tevreden ben met de uitspraak van de directeur?

Indien een of meer betrokkenen het niet eens zijn met de uitspraak kunnen zij hun klacht *binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van de directeur* voorleggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie van Het Oranje Kruis.

De Klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens een door het bestuur van Het Oranje Kruis vastgesteld reglement, dat u bij uw vereniging of opleidingsbedrijf kunt opvragen en dat u met de ontvangstbevestiging van uw beroep wordt toegezonden. U kunt het reglement ook downloaden van de internetsite: www.chbo.nl.

Hoe kan ik de Klachtencommissie inschakelen?

Door een briefje te schrijven aan **de Klachtencommissie van Het Oranje Kruis Postbus 16462 2500 BL Den Haag.**

U hoeft uw oorspronkelijke klacht niet opnieuw mee te sturen.

NB *U kunt geen nieuwe elementen aan uw oorspronkelijke klacht toevoegen!*

En dan?

Alle bij de klacht betrokken partijen krijgen per omgaande bericht dat beroep is ingesteld.

De Klachtencommissie bepaalt op welke wijze zij het beroep zal behandelen; zie het reglement voor de verdere gang van zaken.

De uitspraak van de Klachtencommissie is bindend.

Ik heb een klacht over mijn EHBO cursus teruggekregen omdat Het Oranje Kruis daar niet over gaat. Bij wie kan ik dan terecht?

EHBO cursussen worden georganiseerd door verenigingen of opleidingsbedrijven. Zij organiseren ook de examens. Wanneer u daarover een klacht heeft (bv. over de lessen of de examenruimte) kunt u zich wenden tot het bestuur of de directie van uw organisatie.

Ik ben voor mijn examen gezakt terwijl mijn instructeur en ik vinden dat ik het best kan. Kan ik daarover ook een klacht indienen?

Dat kan, maar de uitslag van het examen wordt bepaald door de examinatoren. Noch de directeur, noch de Klachtencommissie kan achteraf ingrijpen in de beoordeling door de examinatoren: zij waren er immers niet bij? Wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard kan worden bepaald dat u een gratis herexamen mag afleggen. Het Centraal Bureau van Het Oranje Kruis zal u dan helpen bij het vinden van een passende gelegenheid.

Tenslotte:

Het staat u altijd vrij een klacht in te dienen, maar daarmee wordt de zaak wel erg officieel. Misschien is het goed om eerst te kijken of een persoonlijk gesprek de zaak niet sneller en prettiger oplost?

Klachtenbehandeling



Het Oranje Kruis

Dr. C.J. Mijnlieff-huis

Postadres:

Postbus 16462
2500 BL Den Haag

Bezoekadres:

Scheveningseweg 44
2517 KV Den Haag

telefoon 070 - 338 32 32

fax 070 - 358 41 51

e-mail ok@ehbo.nl

internet www.ehbo.nl