

KLACHTENREGELING

April 2023

Schola Medica heeft een klachtenregeling om het mogelijk te maken dat personen hun onvrede uiten wanneer de dienstverlening van Schola Medica in hun ogen onvoldoende is geweest. De klachtenregeling past in het algemene kwaliteitsbeleid van Schola Medica, omdat klachtenbehandeling een vorm van kwaliteitsbewaking is. De klager behoudt altijd het recht om voor, tijdens en na de klachtenbehandeling door Schola Medica de normale rechtsgang te volgen.

De klachtenregeling kent twee fasen, die niet in chronologische volgorde doorlopen hoeven te worden; het is mogelijk fase 1 over te slaan.

FASE 1: INFORMELE KLACHTENBEHANDELING

Als iemand telefonisch een klacht indient wordt getracht de klacht binnen twee weken op te lossen. Indien de informele klachtbehandeling niet tot een oplossing leidt, wordt de klager geïnformeerd over de procedure van de formele klachtbehandeling.

FASE 2: FORMELE KLACHTENBEHANDELING

De klager dient schriftelijk een klacht in bij Schola Medica binnen zes weken nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden. De klachtenfunctionaris van Schola Medica - Neelie Hellinga, manager organisatie - is verantwoordelijk voor de procedure van de klachtafhandeling en de registratie daarvan. Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende twee jaar bewaard. In de procedure worden de volgende stappen doorlopen:

1. De klachtenfunctionaris bevestigt direct de ontvangst van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris wijst per klacht een medewerker aan die geschikt is voor de behandeling van de klacht en geeft de klacht voor behandeling aan deze medewerker.
3. De medewerker kan de klager bellen om een nadere opheldering van zaken te vragen. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker van de SBOH wordt deze binnen vier weken gehoord.
4. De medewerker beoordeelt de klacht aan de hand van de volgende criteria:
 - a. Is de klager op correcte wijze door Schola Medica behandeld?
 - b. Zijn de bestaande regels op correcte wijze toegepast?
 - c. Behoeven bestaande regels aanpassing?
5. De klager wordt binnen vier weken schriftelijk geïnformeerd om de visie van Schola Medica kenbaar te maken.
6. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker van Schola Medica, krijgt de medewerker een kopie van de bevestigingsbrief.

UITZONDERING

Wanneer een klacht wordt ingediend tegen de klachtenfunctionaris van Schola Medica, kan de klacht worden gericht aan de directeur van Schola Medica.

Wanneer een klacht wordt ingediend tegen de directeur van Schola Medica, kan de klacht worden gericht aan het bestuur van Schola Medica.

Voor cursussen van Schola Medica geldt dat indien de formele klachtenbehandeling niet leidt tot een voor de klager bevredigende oplossing deze de klacht voor een onafhankelijk oordeel kan voorleggen aan mr. O.L. Nunes van KBS Advocaten NV te Utrecht. Het oordeel van mr. O.L. Nunes of diens plaatsvervanger is bindend voor Schola Medica.

De klachtenregeling Schola Medica is voor het laatst herzien op 11 april 2023.