

## Klachtenregeling RINO amsterdam & Stichting Postacademische (G)GZ-opleidingen Amsterdam

### Klachten

Klachten worden trapsgewijs in behandeling genomen. Klager wendt zich bij voorkeur in eerste instantie direct tot de docent(en) van een cursus of opleiding, met name wanneer de klacht de kwaliteit (in brede zin) van de cursus of opleiding betreft. Vaak kan dan al een bevredigende oplossing gevonden worden.

Klachten kunnen (direct of in tweede instantie) ook gemeld worden bij de coördinator van de betreffende BIG-opleiding of bij het afdelingshoofd van de afdeling postacademische beroepsopleidingen, of het afdelingshoofd van de afdeling nascholing. Dit gebeurt bij voorkeur schriftelijk. Binnen één werkweek ontvangt men een bevestiging en hoort men wie er met de klacht aan het werk gaat. Vanzelfsprekend zullen alle klachten vertrouwelijk worden behandeld.

De betrokkenen spannen zich in de klacht op te lossen. Indien nodig zullen zij daarbij de hoofdopleider van de betreffende opleiding betrekken. Klager ontvangt binnen 3 weken bericht over de voorgestelde oplossing.

Wanneer voor de klacht geen bevredigende oplossing is gevonden wordt de klacht ter kennis gebracht van de directie. Deze informeert zich bij alle betrokkenen (hoor en wederhoor) en doet een uitspraak. Indien nodig kan de directie zich laten adviseren door het juridisch geschoolde lid van de Raad van Toezicht.

Deze procedure neemt doorgaans maximaal 4 werkweken in beslag. Binnen die tijd ontvangt klager bericht. Wanneer geen bevredigende oplossing wordt gevonden treedt de geschillenregeling in werking, die hieronder beschreven wordt.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd voor de duur van 5 jaar.

### Geschillen

Alle geschillen, welke mochten ontstaan met betrekking tot de uitleg en uitvoering van de bepalingen van de examenreglementen (BIG opleidingen), alsmede alle andere geschillen welke mochten ontstaan inzake opleidingen en cursussen, zullen, in geval dat partijen in gezamenlijk overleg geen oplossing kunnen vinden, worden voorgelegd aan een commissie die hierover bindend adviseert (Commissie van Bindend Advies).

Deze commissie zal bestaan uit drie leden. Beide partijen, te weten de cursist (of opleideling) en de RINO Amsterdam, en als onafhankelijk lid dhr. R. Hampsink (advocaat bij Sprengers Advocaten te Utrecht). Het laatst genoemde lid zal als voorzitter van de commissie fungeren.

De Commissie van Bindend Advies neemt beslissingen in hoogste ressort en zal beslissen naar rechtvaardigheid met inachtneming van redelijkheid en billijkheid, zonder daarbij gebonden te zijn aan strikte regels van de wet omtrent procesorde en zal eveneens uitspraak doen omtrent de verdeling van de kosten over de partijen, waarbij de commissie ook kan beslissen deze geheel ten laste van een der partijen te brengen. De commissie zal schriftelijk uitspraak doen, zo mogelijk binnen drie maanden, nadat zij haar benoeming heeft aanvaard. Een geschil is aanwezig, indien een der partijen schriftelijk aan de andere partij te kennen geeft, dat dit het geval is.

Amsterdam, juni 2021