

Klachtenreglement



© 2022

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Artikel 1: Begripsbepalingen met betrekking tot dit Reglement	3
Artikel 2: Oplossing.....	4
Artikel 3: Klacht	4
Artikel 4: Klachten over ongewenst gedrag tijdens examens	5
Artikel 5: Behandeling van een klacht met betrekking tot organisatorische onderdelen	5
Artikel 6: Behandeling van klacht met betrekking tot uitslag of afhandeling op afdelingsniveau.....	5
Artikel 8: Behandeling van een Bezwaar	6
Artikel 9: Niet ontvankelijk	7
Artikel 10: Contactgegevens.....	7
FAQ-klachten.....	8

Inleiding

Het Oranje Kruis streeft voortdurend naar een hoge kwaliteit van de dienstverlening. Het serieus nemen en correct afhandelen van klachten maakt hier deel van uit. Ben je ontevreden over een dienst, product of medewerker van Het Oranje Kruis, kun je altijd rechtstreeks contact opnemen met de betrokken medewerker. Is de klacht daarmee niet opgelost, dan is het mogelijk de klachtenregeling van Het Oranje Kruis te volgen. Onderstaande regeling geeft aan hoe en waar je een klacht kunt indienen. Hiermee hopen wij de kwaliteit van onze dienstverlening te vervolmaken.

April 2022, Ton van klaveren, directeur

Artikel 1: Begripsbepalingen met betrekking tot dit reglement

Beklaagde	De persoon waarop de klacht betrekking heeft.
Bestuurder	De directie van Het Oranje Kruis.
Betrokkene(n)	De klager en andere personen die hetzij persoonlijk, hetzij beroepshalve, betrokken zijn bij de klacht.
Bezwaar(-schrift)	Schriftelijk verzoek van de betrokkene aan de Commissie van Bezwaar om een definitief oordeel te geven over een klacht, waar de Klachtencommissie de bestuurder volgens de betrokkene niet naar tevredenheid over heeft geadviseerd.
Commissie van Bezwaar	De onafhankelijke commissie die bindend adviseert over een klacht, waarbij volgens de betrokkene door de bestuurder van Het Oranje Kruis na advisering door de klachtencommissie naar ontevredenheid is gehandeld.
Examenresultaat	De vastgestelde beoordeling “competent” en “nog niet competent” van een kandidaat op basis van een afgelegd examen(-onderdeel).
Klacht	De aan Het Oranje Kruis gerichte uiting van ongenoegen over de diensten, producten, of medewerkers van Het Oranje Kruis.
Klachtencommissie	Medewerkers van Het Oranje Kruis onder leiding van een onafhankelijke voorzitter, die door de bestuurder zijn benoemd om advies te geven over klachten met betrekking tot de examenuitslag en overige klachten die volgens de betrokkene niet naar tevredenheid zijn afgehandeld.
Klachtenformulier	Het formulier van de betrokkene aan Het Oranje Kruis waarmee de klacht of het bezwaar kan worden ingediend.
Klager	De persoon die een klacht indient bij Het Oranje Kruis.
Onafhankelijk	Niet betrokken bij het onderwijs aan, of bij de examinering en certificering van de klager, noch door middel van een arbeidsovereenkomst verbonden aan Het Oranje Kruis, noch door middel van een persoonlijke relatie of familieband bekend met de betrokkenen.

Ongewenst Gedrag	<p>Gedrag van een kandidaat of persoon belast met taken ten behoeve van Het Oranje Kruis en aanwezig bij een examen, dat psychische of fysieke schade toebrengt aan een persoon en dat maatschappelijk en objectief gezien ook als ongepast, hinderlijk, kwetsend, bedreigend of onacceptabel wordt gezien. Hieronder valt:</p> <p>Bedreiging, discriminatie, fysiek geweld, grove pesterijen, seksueel misbruik, seksuele intimidatie, verbaal geweld.</p> <p>Voor verdere beschrijving wordt verwezen naar het Protocol Ongewenst Gedrag bij Examens.</p>
Vertrouwenspersoon	<p>De door het bestuur aangewezen functionaris tot wie de klager zich kan wenden voor advies, begeleiding en ondersteuning met betrekking tot ongewenst gedrag bij examens.</p>

Artikel 2: Oplossing

Het Oranje Kruis streeft ernaar in eerste instantie een eventuele uiting van ongenoegen tussen de betrokkenen zelf te laten oplossen. Hiervoor kunnen de betrokkenen telefonisch of per e-mail contact opnemen met Het Oranje Kruis.

Artikel 3: Klacht

- 3.1 Een klacht kan betrekking hebben op organisatorische onderdelen (waaronder, de locatie van een examen, het tijdstip of de afwezigheid van juist verbandmateriaal), personen (die belast zijn met taken ten behoeve van Het Oranje Kruis), informatievoorziening door Het Oranje Kruis (documenten op de website, formulieren) of op de uitslag van het examen.
- 3.2 Een klacht met betrekking tot de uitslag van het examen kan alleen ingediend worden middels [het klachtenformulier](#) van Het Oranje Kruis. De klacht kan uitsluitend ingediend worden door degene die examen heeft gedaan en wordt behandeld door de Klachtencommissie
- 3.3 Een klacht kan in geen geval leiden tot de herziening van een betwist examenresultaat, ook niet na het instellen van beroep.
- 3.4 Een klacht kan in geen geval leiden tot vergoeding van bijkomende kosten en/of vervolgschade.
- 3.5 Een klacht of bezwaar kan nooit anoniem worden ingediend.
- 3.6 Indien een klacht betrekking heeft op een persoon belast met taken ten behoeve van Het Oranje Kruis, kan deze persoon (de beklagde) over de inhoud van de klacht worden geïnformeerd. De beklagde heeft 2 weken de tijd hierop te reageren.

Artikel 4: Klachten over ongewenst gedrag tijdens examens

- 4.1 Wanneer een persoon te maken heeft gehad met ongewenst gedrag tijdens examens, kan deze zich, indien gewenst, na contact te hebben opgenomen met Het Oranje Kruis richten tot de door de bestuurder van Het Oranje Kruis aangewezen vertrouwenspersoon (lid van de Commissie van Bezwaar).
- 4.2 Een klager kan ervoor kiezen de reguliere klachtenprocedure te volgen, of rechtstreeks contact op te nemen met de vertrouwenspersoon of Het Oranje Kruis.
- 4.3 In tegenstelling tot artikel 3.5 kan een klacht over ongewenst gedrag wel anoniem worden ingediend. Dit gebeurt altijd na overleg met de vertrouwenspersoon of Het Oranje Kruis.
- 4.4 Indien de klager een officiële klacht wil indienen over ongewenst gedrag dient hij zich schriftelijk, (eventueel via de vertrouwenspersoon) te richten aan de onafhankelijke Commissie van Bezwaar.
- 4.5 Voor de volledige beschrijving van de procedure rondom ongewenst gedrag tijdens examens, wordt verwezen naar het document Procedure Ongewenst Gedrag bij Examens van Het Oranje Kruis. Dit document is opvraagbaar via kwaliteit@ehbo.nl.

Artikel 5: Behandeling van een klacht met betrekking tot organisatorische onderdelen

- 5.1 Klachten met betrekking tot organisatorische onderdelen (waaronder de locatie van het examen, het tijdstip of de afwezigheid van het juiste verbandmateriaal) worden primair afgehandeld door de betreffende afdeling. Klachten van deze aard dienen binnen drie weken na het plaatsvinden van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd te zijn ingediend bij Het Oranje Kruis.
- 5.2 Het Oranje Kruis stuurt binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht via e-mail een bevestiging van ontvangst waarin wordt aangegeven welke afdeling en teamcoördinator de klacht zal behandelen.
- 5.3 De klacht wordt intern door de betreffende teamcoördinator behandeld.
- 5.4 Indien van toepassing krijgen beklagden 2 weken de tijd om te reageren op de ingediende klacht.
- 5.5 Binnen 8 weken na bevestiging van de klacht verstuurt Het Oranje Kruis een antwoord. Deze termijn kan met 4 weken worden verlengd, waar bij alle betrokkenen hiervan per e-mail op de hoogte worden gesteld.
- 5.6 Indien de klager het niet eens is met de beslissing kan hij binnen 3 weken na ontvangst van het antwoord, een klacht indienen bij de Klachtencommissie volgens de in artikel 6 genoemde klachtenprocedure.

Artikel 6: Behandeling van klacht met betrekking tot uitslag of afhandeling op afdelingsniveau

- 6.1 Een klacht met betrekking tot de uitslag dient binnen 3 weken na het plaatsvinden van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd te zijn ingediend bij Het Oranje Kruis. Een klacht met betrekking tot de afhandeling op afdelingsniveau dient binnen 3 weken na dagtekening van het besluit ingediend te worden.

- 6.2 Klachten met betrekking tot de uitslag van een examen en klachten waarbij de afhandeling op afdelingsniveau niet naar tevredenheid van de klager is geschied, dienen uitsluitend te worden ingediend via [het klachtenformulier](#).
- 6.3 Klachten zoals benoemd in artikel 6.1 worden behandeld door de klachtencommissie.
- 6.4 De Klachtencommissie wordt benoemd door de bestuurder van Het Oranje Kruis. Deze commissie wordt samengesteld uit twee medewerkers van Het Oranje Kruis en staat onder leiding van een onafhankelijke voorzitter. Indien een lid van de commissie op enigerlei wijze persoonlijk betrokken is bij de klacht, treedt een aangewezen plaatsvervanger op.
- 6.5 Een klacht wordt door de klachtencommissie in behandeling genomen indien deze is ingediend door een rechtstreeks betrokkene en heeft op een van de volgende zaken:
- a) Het door Het Oranje Kruis vastgestelde examenresultaat;
 - b) De behandeling van een klacht door Het Oranje Kruis, welke volgens de betrokkene procedureel onjuist is afgehandeld;
 - c) c. De uitkomst van de behandeling van een klacht waar de betrokkene het niet mee eens is.
- 6.6 De Klachtencommissie stuurt binnen zeven werkdagen via e-mail een bevestiging van ontvangst waarin wordt aangegeven of de klacht ontvankelijk is en de Klachtencommissie de klacht zal behandelen.
- 6.7 Na het indienen van een klacht behouden de leden van Klachtencommissie zich het recht voor een toelichting van de betrokkene(n) te vragen. De betrokkenen hebben 2 weken de tijd hierop te reageren.
- 6.8 Binnen 8 weken nadat de klacht aan haar is voorgelegd, adviseert de Klachtencommissie de bestuurder over de afhandeling van de klacht. Deze termijn kan met 4 weken worden uitgesteld, waarbij de betrokkenen hiervan per e-mail op de hoogte worden gesteld.
- 6.9 Binnen één week na advisering door de klachtencommissie neemt de bestuurder het besluit over de klacht en deelt de bestuurder dit schriftelijk mee aan de betrokkenen. Een afschrift van het advies van de klachtencommissie wordt bijgevoegd.

Artikel 7: Bezwaar

- 7.1 Indien na behandeling door de Klachtencommissie de klacht naar het oordeel van de klager (nog) niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager in beroep gaan door het indienen van een bezwaarschrift bij de onafhankelijke Commissie van Bezwaar. De Commissie van Bezwaar geeft een bindend advies over de afhandeling van de klacht.
- 7.2 Het bezwaarschrift dient binnen 3 weken na dagtekening van het besluit van de bestuurder te worden ingediend bij de Commissie van Bezwaar.

Artikel 8: Behandeling van een Bezwaar

- 8.1 De onafhankelijke Commissie van Bezwaar wordt benoemd door de bestuurder van Het Oranje Kruis.
- 8.2 Deze commissie wordt samengesteld uit minstens drie onafhankelijke deskundigen, waaronder een jurist die als voorzitter optreedt, en ondersteund door een secretaris vanuit Het Oranje Kruis.

- 8.3 Het advies van deze commissie is bindend voor alle betrokkenen, inclusief de bestuurder van Het Oranje Kruis.
- 8.4 Een bezwaarschrift wordt door de commissie in behandeling genomen indien de betrokkene hierin bezwaar aantekent tegen het besluit van Het Oranje Kruis op een klacht afgehandeld door de Klachtencommissie.
- 8.5 Een bezwaarschrift dient de volgende gegevens te bevatten:
- Naam, adres, e-mailadres van de indiener
 - Datum van indiening
 - Omschrijving van de initiële klacht
 - Het besluit van de bestuurder op een klacht waartegen bezwaar wordt aangetekend
 - De gronden waarop het bezwaar wordt aangetekend
- 8.6 Dit bezwaarschrift wordt bij de commissie ingediend uiterlijk drie weken na dagtekening van het besluit van de bestuurder op de klacht afgehandeld door de Klachtencommissie.
- 8.7 De Commissie van Bezwaar stuurt binnen zeven werkdagen via e-mail een bevestiging van ontvangst waarin aangegeven wordt of het bezwaar ontvankelijk is en de Commissie van Bezwaar het bezwaar zal behandelen.
- 8.8 Indien een bezwaar betrekking heeft op een persoon belast met taken ten behoeve van Het Oranje Kruis, kan deze persoon (de beklagde) over de inhoud van het bezwaarschrift geïnformeerd worden. De beklagde heeft 2 weken de tijd hierop te reageren.
- 8.9 De Commissie van Bezwaar geeft binnen 8 weken een bindend advies aan de betrokkene(n) en de bestuurder van Het Oranje Kruis over de afhandeling van het bezwaar.
- 8.10 Na het bindend advies van de Commissie van Bezwaar is de volledige interne rechtspraakprocedure van Het Oranje Kruis gevolgd en is de klacht die aan het bezwaar ten grondslag ligt definitief afgehandeld.
- 8.11 Indien de betrokkene het niet eens is met het bindend advies van de Commissie van bezwaar, kan beroep worden aangetekend bij de rechtbank.

Artikel 9: Niet ontvankelijk

- 8.1 Het Oranje Kruis neemt geen klachten in behandeling die:
- Niet via het klachtenformulier zijn ingediend;
 - Gaan over derden, zoals personen of instellingen die betrokken zijn bij het onderwijs, de opleidingen of cursussen met betrekking tot eerstehulpverlening;
 - Anoniem worden ingediend, met uitzondering van klachten betreffende ongewenst gedrag zoals beschreven in artikel 4;
 - Niet binnen de vastgestelde termijn zijn ingediend of onjuist zijn geadresseerd;
 - Niet voldoen aan de eisen zoals gesteld aan een klacht en/of bezwaarschrift.

Artikel 10: Contactgegevens

Het Oranje Kruis

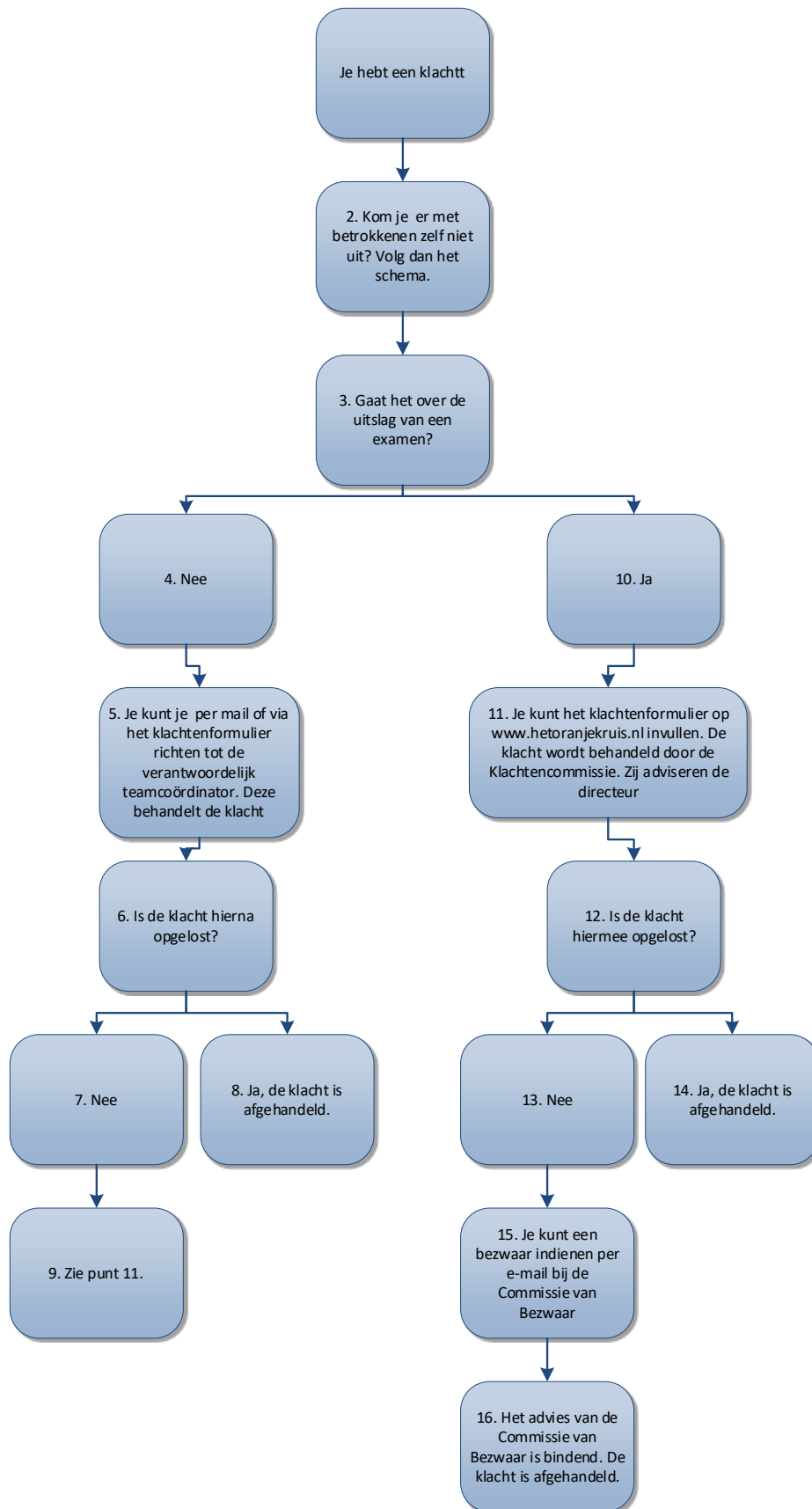
T.a.v. Teamcoördinator Kwaliteit

Prinses Catharina-Amaliastraat 10

2496 XD Den Haag

E-mail kwaliteit@ehbo.nl

Tel 070 338 32 32



FAQ-klachten

V: Ik heb een klacht, wat kan ik doen?

A: Je kunt altijd bellen met Het Oranje Kruis om de klacht te bespreken. Het Oranje Kruis streeft ernaar klachten in goed overleg op te lossen. Indien je toch een formele klacht wilt indienen, kun je het klachtenformulier invullen met daarin de aard van de klacht en je gegevens. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, uitgezonderd klachten betreffende ongewenst gedrag zoals beschreven in artikel 4).

V: Ik heb als kandidaat deelgenomen aan het examen, maar ben het niet eens met de examenuitslag. Wat kan ik doen?

A: Je kunt een formele klacht indienen via het klachtenformulier. De klacht zal door de Klachtencommissie worden behandeld. Een klacht zal niet leiden tot herziening van de examenuitslag. [Het klachtenformulier vind je hier.](#)

V: Wat is de Klachtencommissie?

A: De Klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en twee medewerkers van Het Oranje Kruis. Zij behandelen klachten die betrekking hebben op de *examenuitslag*. Wanneer een kandidaat het niet eens is met de examenuitslag, kan hij het klachtenformulier invullen. Klachten met betrekking tot de uitslag kunnen uitsluitend ingediend worden door de kandidaat zelf. De Klachtencommissie behandelt ook klachten omtrent de afhandeling van een bij Het Oranje Kruis ingediende klacht.

V: Wat is de Commissie van Bezwaar?

A: De Commissie van Bezwaar bestaat uit onafhankelijke commissieleden, ondersteunt door een secretaris van Het Oranje Kruis. Deze commissie behandelt bezwaarschriften. Een klager kan een bezwaarschrift indienen als hij het niet eens is met het besluit dat naar aanleiding van zijn klacht is genomen. De Commissie van Bezwaar oordeelt of de Klachtencommissie, Het Oranje Kruis en overige betrokkenen juist hebben gehandeld bij het afhandelen van de klacht. Nadat de Commissie van Bezwaar een bindend advies heeft gegeven, is de volledige interne rechtspraakprocedure van Het Oranje Kruis doorlopen.

V: Ik heb een klacht over een examiner? Waar moet ik zijn?

A: Je kunt altijd bellen met Het Oranje Kruis om de klacht te bespreken. Het Oranje Kruis streeft ernaar klachten in goed overleg op te lossen. Indien je toch een formele klacht wilt indienen, kun je het klachtenformulier invullen met daarin de aard van de klacht en je gegevens. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen (uitgezonderd klachten betreffende ongewenst gedrag zoals beschreven in artikel 4). Bij klachten over personen, zal Het Oranje Kruis hoor en wederhoor toepassen. Dit betekent dat zowel de klager als degene waar de klacht over gaat om een reactie wordt gevraagd.

V: Ik ben niet tevreden over de afhandeling van mijn klacht. Wat kan ik doen?

A: Indien je een formele klacht hebt ingediend die is afgehandeld door de betreffende teamcoördinator, maar niet tevreden bent over de afhandeling daarvan, kun je een klacht indienen bij de Klachtencommissie.

Indien je het niet eens bent met het besluit van de bestuurder naar aanleiding van een klacht die is behandeld is door de Klachtencommissie, kun je bezwaar aantekenen bij de Commissie van Bezwaar.

V: Wat kan ik doen met een klacht over ongewenst gedrag?

A: Wij nemen klachten over ongewenst gedrag uiterst serieus en zullen er alles aan doen deze zo correct mogelijk te behandelen. Je kunt hierover contact opnemen met Het Oranje Kruis of, indien gewenst, direct met een door de bestuurder van Het Oranje Kruis aangewezen vertrouwenspersoon, tevens lid van de Commissie van Bezwaar. De vertrouwenspersoon zal je een advies geven over wat je het beste kunt doen. In tegenstelling tot een reguliere klacht, kan een klacht over ongewenst gedrag in eerste instantie wel anoniem worden ingediend. Het advies kan ook zijn dat je contact dient op te nemen met de daarvoor in aanmerking komende (hulpverlenings)instanties voor opvang en nazorg of het bevoegd gezag (politie) in Nederland.

V: Waarom kan ik niet anoniem een klacht indienen?

A: Het Oranje Kruis neemt klachten serieus en wil deze zo goed mogelijk afhandelen. Dit is alleen mogelijk als de betrokkenen in openheid handelen.

V: Waarom wordt een examenuitslag niet veranderd?

A: De kwaliteit van de examinatoren wordt gewaarborgd door reguliere nascholingen en overleg. Het kan echter zijn dat de examiner een inschattingsfout maakt. Als de bestuurder van Het Oranje Kruis de klacht gegrond verklaart, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het examen bij een andere examiner kosteloos over te doen.

V: Wat gebeurt er met de klachten die Het Oranje Kruis binnen krijgt?

A: Het Oranje Kruis neemt klachten serieus en leert van de feedback die binnenkomt. Wanneer daartoe aanleiding is, kan Het Oranje Kruis een wijziging doorvoeren in de organisatie om klachten te voorkomen. De Klachtencommissie en de Commissie van Bezwaar geven jaarlijks advies aan de bestuurder van Het Oranje Kruis om klachten te voorkomen of beter af te handelen.