

Cursus Medische Basiskennis

Privacyreglement en klachtenprocedure

Privacyreglement

- De door de cursist verstrekte gegevens zijn persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en deze gegevens worden behandeld met inachtneming van hetgeen in deze wet en de SUWI-wet is bepaald;
- De door de cursist verstrekte gegevens zijn uitsluitend voor het doel bestemd waarvoor ze zijn overgedragen;
- Alle informatie van cursisten, waaronder persoonsgegevens en huiswerkopdrachten ten behoeve van de uitvoering van de cursus wordt door Vof Cursus Medische Basiskennis geheim gehouden en Vof Cursus Medische Basiskennis draagt er zorg voor dat deze informatie niet aan derden bekend wordt;
- Vof Cursus Medische Basiskennis is verantwoordelijk voor deze geheimhoudingsplicht voor de docenten en andere medewerkers en draagt er zorg voor dat deze plicht wordt nageleefd;
- Vof Cursus Medische Basiskennis draagt bij beëindiging van de cursus door de cursist zorg voor een passende archivering van de betreffende persoonsgegevens, huiswerkopdrachten en andere betrokken stukken met behoud van een volledige privacybescherming;
- Vof Cursus Medische Basiskennis houdt zich aan de bepalingen in zijn privacyreglement zolang dit, met inachtneming van wat is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens blijft gelden.

Klachtenprocedure

Doel van de procedure

De klachtenprocedure is van toepassing op alle klachten over de Cursus Medische Basiskennis.

De procedure is erop gericht bestaande onenigheid of klachten over de cursus en/of docenten op een passende wijze tegemoet te treden en het gevoel van onvrede bij de betrokken klager te minimaliseren. Dit is zowel in het belang van de cursist als van Vof. Cursus Medische Basiskennis. Om nieuwe klachten in de toekomst te voorkomen bespreken de docenten de klachten intern om verbeterpunten op te sporen en te realiseren.

Het uitgangspunt is dat de docenten en deelnemers aan de cursus in principe in staat zijn hun geschillen of klachten direct met elkaar zelf op te lossen. Indien dat niet lukt dan volgt de organisatie Cursus Medische Basiskennis de volgende procedure.

De procedure beschrijft de wijze waarop klachten door de Vof Cursus Medische Basiskennis worden afgehandeld.

Definities

Klacht:

Een schriftelijk, (ook per e-mail) kenbaar gemaakt bezwaar of onvrede over de cursus, het cursussecretariaat of over de bejegening door docenten. Het bezwaar of de klacht kan zowel betrekking hebben op de inhoud van de cursus, secretariële procedures, als op de wijze waarop de cursus wordt gegeven.

Vof. Cursus Medische Basiskennis:

De Vof. bestaat uit de 3 eigenaren van de Vof., welke tevens de docenten zijn die de cursus verzorgen. Een van de drie docenten en Vof.-leden is tevens secretariaatsvoerder.

Klachtencommissie:

Een aangewezen commissie bestaande uit minimaal 3 leden, die door de Vof. Cursus Medische Basiskennis wordt verzocht een bindend advies over een klacht uit te brengen. De commissieleden zijn onafhankelijk en niet rechtstreeks verbonden aan de Vof.

Vertrouwenspersoon.

Het is een persoon waartoe de klager zich kan wenden in het geval hij/zij een klacht in vertrouwen wil bespreken. De vertrouwenspersoon hoort de klager aan en kan ook adviseren hoe met de klacht om te gaan. Tevens kan hij/zij – uitsluitend met toestemming van de klager- de klacht namens de klager al dan niet in diens bijzijn bespreken met de docent(en)/leden van de Vof.

Uitvoering van de klachtenprocedure

- Een klacht dient schriftelijk of per e-mail (dus niet mondeling) bij het secretariaat van de Vof. Cursus Medische Basiskennis ingediend te worden onder vermelding van adres en/of e-mailadres van de klager. Wanneer telefonisch of mondeling uiting wordt gegeven van onvrede en niet duidelijk is of het een klacht betreft, dan vraagt het secretariaat of de betrokken docent of het hier om een klacht handelt. Indien dit zo is, wordt gevraagd om de klacht alsnog op een schriftelijke wijze in te dienen.
- Een klacht kan ingediend worden tot 3 maanden na het einde van de cursus van de betrokkene.
- De klacht wordt door het secretariaat gearhiveerd en de klager ontvangt binnen 5 werkdagen een bericht van ontvangst van de klacht met vermelding van de termijn waarbinnen inhoudelijk op de klacht gereageerd zal worden.
- Normaliter wordt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht de klacht afgehandeld. Indien een langere reactietijd nodig is, wordt dit ook schriftelijk meegedeeld aan de klager en met redenen omkleed.
- Klachten worden gedurende 5 jaar bewaard.
- De klacht wordt behandeld door het secretariaat indien het de inhoud van de cursus betreft met ruggespraak met de 2 andere docenten. Indien de klacht betrekking heeft op gedragingen of uitlatingen van een of meer docenten of de secretariaatvoerder, dan wordt de betrokken docent(en) of secretariaatvoerder eerst gehoord. Voordat de klager een definitieve reactie ontvangt, wordt de voorlopige reactie besproken met de drie Vof.-leden.
- Met de klacht wordt strikt vertrouwelijk omgegaan.

Mogelijkheden van afdoening

- Een klacht wordt altijd teruggelinkt met de klager, tenzij deze nadrukkelijk heeft aangegeven daar geen prijs op te stellen.
- De klager hoort van de Vof. tot welke acties zijn of haar klacht heeft geleid of zal leiden.
- Als er aanleiding is de klager een genoegdoening te geven, wordt hiertoe indien van toepassing een voorstel gedaan.

Beroepsmogelijkheden

- Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst, kan hij of zij een beroep instellen bij een aangewezen onafhankelijke klachtencommissie.
- De klachtencommissie zal uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van het beroep de betrokken partijen berichten over ontvangst van de klacht.
- De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.
- De klachtencommissie stelt na vastgestelde ontvankelijkheid zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om schriftelijk gehoord te worden over de klacht. Indien noodzakelijke kunnen zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid gesteld worden om gehoord te worden over de klacht.
- De klachtencommissie doet een uitspraak ter zake het beroep binnen 4 weken na ontvangst van het beroep. Indien een langere reactietijd nodig is, ontvangt de klager daarover bericht, met vermelding van de redenen.
- Het oordeel van de klachtencommissie is bindend en eventuele consequenties worden door de Vof. binnen 2 maanden afgehandeld.