

Klachtenprocedure QT Time b.v.

QT Time b.v. levert en ondersteunt cursussen op het gebied van (professionele) reanimatie, vaardigheden voor spoedeisende medische zorg en gevaarlijke stoffen.

QT Time heeft om die reden een klachtenprocedure, overwegende dat het voor een zorgvuldige omgang met een opdrachtgever of deelnemer gewenst is dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering van een cursus, training, oefening of opdracht kan wenden tot een klachtencommissie (KC) indien de bespreking van zijn/haar onvrede met de instructeur, Course Director (CD), uitvoerder of directie van QT Time niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Wat is een klacht?

Een klacht is iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, oefening of opdracht uitgevoerd door of namens QT Time gericht aan de KC met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen. Met schriftelijk wordt bedoeld een brief of een e-mail.

Wie kan een klacht indienen?

Als u een cursus, training of oefening heeft gevolgd bij QT Time of een opdracht voor werkzaamheden heeft verstrekt aan QT Time kunt u een klacht indienen bij de KC als u het probleem aantoonbaar niet met de docent, CD, hoofduitvoerder van de opdracht of directie van QT Time b.v. heeft kunnen oplossen.

Hoeveel tijd heeft u om uw klacht in te dienen?

U kunt uw klacht tot 1 maand na het ontstaan (de cursus of activiteit) indienen als er geen minnelijke schikking mogelijk is gebleken.

Waar kunt u uw klacht indienen?

U kunt uw klacht onder vermelding van 'klachtenprocedure QT Time' indienen bij de klachtencommissie van QT Time:

Klachtencommissie QT Time

T.a.v. de voorzitter:

dr. N. Hoogerwerf

Meidoornkade 18

3229 AE Houten

e-mail: info@qtime.nl

[Hier kunt u het klachtenformulier downloaden](#)

De samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie van QT Time is samengesteld uit de volgende personen:

- dr. Nico Hoogerwerf, anesthesioloog en MMT-arts, Radboud UMC, Nijmegen.
- Monique Grunstra, SEH arts KNMG, Rivierenland Ziekenhuis, Tiel.
- Evert Boelhouwer, voormalig ambulanceverpleegkundige RAVU, Utrecht.

Een lid van de KC die is betrokken bij de gebeurtenis die tot een klacht leidt meldt diens betrokkenheid terstond aan de overige leden van de KC en ziet af van mede-beoordeling van die klacht.

Wat gebeurt er met uw klacht?

De KC ontvangt alle klachten over werkzaamheden van QT Time, en handelt dan als volgt:

- Verstuurde een ontvangstbevestiging van uw klacht en vermeldt de afhandeltermijn;
- Bevraagt de docent, CD of uitvoerder die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor uw zaak of zaken;
- Vraagt eventueel om meer informatie bij de docent, CD of uitvoerder die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor uw zaak of zaken;
- Vraagt u eventueel om aanvullende informatie;
- Beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten;
- Bespreekt – als er een materieel of financieel belang is – de klacht met de directie van QT Time;
- Neemt een definitief standpunt in;
- Informeert u en de directie van QT Time schriftelijk over dit standpunt en beargumenteert dit standpunt;
- Zorgt voor een correcte registratie in de klachtenadministratie.

De eindbeoordeling van de klachtencommissie is bindend en hieraan geeft QT Time gevolg binnen 4 weken na vaststelling van de eindbeoordeling.

Wat registreren wij over uw klacht?

De klachtencommissie houdt met betrekking tot uw klacht een administratie bij, beschouwt alle klachten als vertrouwelijk naar derden. Hierin zijn de volgende gegevens opgenomen:

Informatie aan te leveren door de deelnemer of opdrachtgever:

- Uw naam, adres en woonplaats
- Uw klacht;
- Een nadere omschrijving van uw klacht;
- De indieningsdatum van uw klacht;
- De cursus of lezing;
- De naam van de docent, CD of uitvoerder die de zaak of zaken waarop de klacht betrekking heeft, behandelt of beheert;
- De gevoerde correspondentie met de docent, CD of uitvoerder van de opdracht over de klacht.

Informatie te leveren door de klachtencommissie van QT Time:

- De naam van de betrokken leden van de klachtencommissie;
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld);
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht;
- De eindbeoordeling van de klacht (gegrond/ongegrond).

De administratie van uw klacht wordt door de klachtencommissie bewaard tot 2 jaar na afhandeling. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie tot het moment waarop deze volgens de klachtenprocedure worden vernietigd.

Wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld?

De klachtencommissie van QT Time behandelt uw klacht altijd vertrouwelijk. Daarmee verplicht degene die de klacht indient zich ook te onthouden van enige publiciteit omtrent

de ingediende klacht tot het moment dat de klacht is afgehandeld.

De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.

