

Klachtenregeling

Klachtenregeling ter zake het naleven van de algemene voorwaarden en eventuele aanvullende voorwaarden, waaronder het onderwijs- en examenreglement, van het Erasmus Centrum voor Zorgbestuur B.V.

Het beroepsorgaan bestaat uit de directeur Onderwijs van Erasmus School of Health Policy & Management (ESHPM)¹ en het bestuurslid van de Nederlandse Vereniging van Directeuren van instellingen in de Gezondheidszorg (NVZD) met de portefeuille Opleidingen². Gezamenlijk zoeken zij een derde lid aan die zal optreden als onafhankelijke voorzitter.

0. Begripsomschrijving

- a) Programma: een door Erasmus Centrum voor Zorgbestuur georganiseerde opleiding, college-cyclus, leergang, training of andere onderwijsvorm.
- b) De beklagde: de persoon of instantie (de directie van Erasmus Centrum voor Zorgbestuur, één van de programmadirecteuren, docenten of beoordelaars van programma- of examenonderdelen) op wiens handelwijze de klacht betrekking heeft.
- c) Klacht: een bij het betreffende beroepsorgaan schriftelijk ingediende, met redenen omklede klacht met betrekking tot de naleving van de algemene voorwaarden en eventuele aanvullende voorwaarden, waaronder het onderwijs- en examenreglement, van Erasmus Centrum voor Zorgbestuur. De algemene voorwaarden zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24347899.
- d) Klager: de persoon of instantie (belanghebbende van of deelnemer aan het programma) die zich benadeeld voelt door de handelwijze van de beklagde.
- e) Het beroepsorgaan: onafhankelijke beroepsinstantie verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten ingebracht tegen de naleving en toepassing van de algemene voorwaarden van Erasmus Centrum voor Zorgbestuur door de directie van Erasmus Centrum voor Zorgbestuur, een van de programmadirecteuren, docenten of beoordelaars en klachten tegen de naleving en toepassing van aanvullende voorwaarden, waaronder het

¹ Zie <https://www.eur.nl/eshpm/> voor wie op dit moment de positie van directeur Onderwijs vervult.

² Zie www.nvzd.nl voor welk bestuurslid op dit moment belast is met de portefeuille Opleidingen.

onderwijs- en examenreglement, door één van de programmadirecteuren, docenten of beoordelaars van programma- of examenonderdelen.

1. Toepassingsgebied klachtenregeling

Deze regeling is van toepassing op een ingediende klacht ter zake de naleving en toepassing van de algemene voorwaarden van Erasmus Centrum voor Zorgbestuur en de naleving en toepassing van aanvullende voorwaarden, waaronder het onderwijs- en examenreglement, betrekking hebbende op programma's van Erasmus Centrum voor Zorgbestuur. Klachten op deze grond kunnen betrekking hebben op de kwaliteit van de organisatie van het programma, de beoordeling van het examen(-onderdeel) en het al dan niet verstrekken van een certificaat van deelname.

2. Het indienen van een klacht

- a) Tegen de wijze waarop de algemene voorwaarden van Erasmus Centrum voor Zorgbestuur en/of aanvullende voorwaarden worden nageleefd en toegepast, kan een ieder van de belanghebbenden tot uiterlijk vier weken na de afronding van het programma of examen een klacht indienen bij het beroepsorgaan.
- b) Het indienen gebeurt schriftelijk onder opgave van de naam en het adres van de klager.
- c) Het klaagschrift dient te zijn gedateerd.
- d) Het klaagschrift dient door de klager te zijn ondertekend.
- e) Het klaagschrift dient te zijn gemotiveerd.
- f) Indien het klaagschrift een toetsing betreft dient de schriftelijke uitslag in afschrift te zijn toegevoegd.

3. De ontvangstbevestiging

Het beroepsorgaan bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van het klaagschrift aan de klager.

4. Behandeling van het klaagschrift: het horen van de klager en de beklagde

- a) Het beroepsorgaan neemt het klaagschrift zo spoedig mogelijk in behandeling.
- b) De beklagde krijgt de gelegenheid om een verweerschrift in te dienen.
- c) Het beroepsorgaan dan wel één of meer leden van dit orgaan horen de klager en de beklagde omtrent het gestelde in het klaagschrift. Dit horen gebeurt in ieders aanwezigheid, tenzij aannemelijk is dat het gezamenlijk horen van partijen een zorgvuldige behandeling van de klacht zal

- belemmeren of indien tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen geboden is. Het beroepsorgaan onderzoekt of tussen partijen een minnelijke schikking mogelijk is.
- d) Het beroepsorgaan doet binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift uitspraak. Indien deze termijn niet kan worden gehaald, bericht het beroepsorgaan dit aan de klager onder vermelding van de termijn binnen welke het beroepsorgaan uitspraak zal doen.
 - e) Het oordeel van het beroepsorgaan is bindend voor alle betrokken partijen: klager en beklaagde. Eventuele consequenties worden zo spoedig mogelijk afgehandeld.
 - f) Acht het beroepsorgaan de klacht betreffende de handelwijze van de beklaagde gegrond, dan wordt -in overleg met de klager- een voorstel gedaan volgens welke wijze de (gevolgen van de) handelwijze van de beklaagde hersteld zou(den) kunnen worden en/of op welke andere wijze aan de klager genoegdoening zou kunnen worden geschonken.
 - g) Acht het beroepsorgaan de klacht tegen de beklaagde niet-ontvankelijk of ongegrond, dan wordt de procedure afgesloten.
 - h) De uitslag van het beroepsorgaan is gemotiveerd.
 - i) Het beroepsorgaan registreert de door haar behandelde klachten en bewaart deze voor de duur van minimaal een jaar.

5. Het beroep bij de rechter

Tegen de uitspraak van het beroepsorgaan kan beroep worden ingesteld bij de daartoe bevoegde civiele rechter.