

## **Klachtenprocedure Jeroen Bosch Academie**

1. De klant die rechtstreeks in zijn belang is getroffen door handelingen of organisatorische zaken, heeft het recht hierover een klacht in te dienen bij de Jeroen Bosch Academie. Een klacht zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.
2. De klacht, als bedoeld in lid 1, wordt schriftelijk en met redenen omkleed, binnen 6 weken nadat de genoemde handelingen zijn verricht of de organisatorische zaken hebben plaats gevonden, bij de Jeroen Bosch Academie ingediend, op het adres:

*Jeroen Bosch Ziekenhuis  
t.a.v. Commissie voor Bezwaren en Klachten  
Jeroen Bosch Academie-H6  
Postbus 90153  
5200 ME Den Bosch.*

3. Het klaagschrift dient ondertekend te zijn en minimaal het volgende te bevatten:
  - naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de klager;
  - de geleverde dienst waarover de klacht gaat;
  - de dagtekening;
  - aanduiding van de persoon en/of organisatie waartegen de klacht is gericht;
  - een duidelijke omschrijving van de klacht en het tijdstip waarop de klacht betrekking heeft.De Jeroen Bosch Academie zal de klager, mits niet aan bovengenoemde eisen voldaan wordt, hierop wijzen. Wanneer vervolgens alsnog binnen de initiële termijn van 6 weken niet is voldaan aan de gestelde eisen, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen;  
De Jeroen Bosch Academie is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klager geen persoonlijk belang (meer) heeft bij de behandeling.
4. Het klaagschrift wordt onderzocht door de (interne) Commissie voor Bezwaren en Klachten (CBK).
5. De klager ontvangt van de CBK binnen 4 weken een ontvangstbevestiging van het klaagschrift, waarin eventueel aanvullende informatie wordt opgevraagd.
6. Indien dit naar het oordeel van de CBK nuttig is, zal getracht worden te komen tot een schikking van de klacht.
7. Indien nodig worden, voordat de CBK een beslissing neemt, de betrokkenen gehoord. Bij de behandeling behorende stukken zijn vertrouwelijk van aard. Indien nodig kunnen partijen onafhankelijk van elkaar worden gehoord.
8. De CBK neemt binnen 4 weken na dagtekening van het klaagschrift een beslissing. Indien deze termijn niet gehaald wordt, worden partijen daarvan in kennis gesteld en wordt een nieuwe termijn genoemd. De beslissing is schriftelijk en gemotiveerd en wordt uitsluitend aan partijen toegezonden.

9. Tegen een besluit van de CBK kan binnen 6 weken na dagtekening van het besluit, bezwaar worden gemaakt bij de Geschillencommissie inzake extern onderwijsaanbod Jeroen Bosch Academie ("de geschillencommissie"). Het bezwaarschrift dient ondertekend te zijn en minimaal het volgende te bevatten:

- naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de bezwaarmaker;
  - de zaken/feiten waartegen bezwaar wordt gemaakt;
  - de dagtekening;
  - aanduiding van de persoon en/of organisatie waartegen het bezwaar is gericht;
- De geschillencommissie zal de bezwaarmaker, mits niet aan bovengenoemde eisen voldaan wordt, hierop wijzen. Wanneer vervolgens alsnog binnen de initiële termijn van 6 weken niet is voldaan aan de gestelde eisen, wordt het bezwaarschrift niet in behandeling genomen.

10. Het bezwaarschrift moet worden ingediend op het adres:

*Geschillencommissie inzake extern onderwijsaanbod Jeroen Bosch Academie  
p/a mevrouw M. Heinsbroek  
Korte Hoefstraat 32  
5046 DB Tilburg*

11. De klager ontvangt van de geschillencommissie binnen 4 weken een ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift, waarin eventueel aanvullende informatie wordt opgevraagd. De geschillencommissie beoordeelt het bezwaar en bepaalt of betrokkenen gehoord worden. Bij de behandeling behorende stukken zijn vertrouwelijk van aard. Indien nodig kunnen partijen onafhankelijk van elkaar worden gehoord.

12. De geschillencommissie neemt binnen 4 weken na dagtekening van het bezwaarschrift een beslissing. Indien deze termijn niet gehaald wordt, worden partijen daarvan in kennis gesteld en wordt een nieuwe termijn genoemd. De beslissing is schriftelijk en gemotiveerd en wordt uitsluitend aan partijen toegezonden.

13. Het oordeel van de geschillencommissie is voor alle partijen bindend: tegen een besluit is geen beroep mogelijk.

14. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende een termijn van 2 jaar bewaard.

Versie 4.0 mei 2022