

Klachtenregeling BTSG

BTSG onderscheidt twee soorten klachten:

1. Klachten met betrekking tot de examinering;
2. Overige klachten.

Wat te doen als cursist bij:

1. Klachten met betrekking tot de examinering/BPV-opdrachten:

1. Als je een klacht hebt m.b.t. een beslissing door een beoordelaar over een proeve van bekwaamheid of BPV-opdracht bespreek je dit in eerste instantie met de docent van BTSG en indien van toepassing met de praktijkbeoordelaar van jouw (zorg)organisatie.
2. De docent biedt jou, na overleg met de verantwoordelijke contactpersoon/functionaris van BTSG, en indien van toepassing de praktijkbeoordelaar, een reactie of een oplossing.
3. Als je niet tevreden bent over de reactie of de geboden oplossing of als je stap 1 niet kunt of wilt uitvoeren, kun je rechtstreeks contact opnemen met de betreffende contactpersoon/functionaris van BTSG (per email via info@btsg.nl of telefonisch 085-4012228). Deze contactpersoon/functionaris van BTSG zal jouw klacht vertrouwelijk behandelen.
4. De contactpersoon/functionaris van BTSG biedt je, na overleg met de examiner en betrokkenen, binnen tien werkdagen een beslissing over de afhandeling van jouw klacht. Als die beslissing inhoudt dat de contactpersoon/functionaris van BTSG over de kwestie nog verder moet spreken met betrokkenen, geeft hij binnen zeven werkdagen aan wanneer je een definitieve reactie en of beslissing krijgt.
5. Als je niet tevreden bent over de beslissing van deze contactpersoon/functionaris kan je binnen 2 weken beroep aantekenen bij de commissie van beroep voor de examens: deze commissie beoordeelt beslissingen van de examencommissie of van de examinatoren (beoordelaars). Deze commissie zal jouw beroep/klacht vertrouwelijk behandelen.
6. Beroep kan alleen worden aangetekend door degene die door de beslissing rechtstreeks in zijn belangen is getroffen of door zijn wettelijke vertegenwoordiger.
7. Het aantekenen van beroep moet schriftelijk gebeuren, via:
BTSG
Commissie van beroep voor de examens
Burgemeester Roelenweg 33
8031 ES Zwolle

Het beroepsschrift moet tenminste bevatten:

- a. de naam en het adres van degene die het beroepsschrift indient;
- b. de opleiding die degene die het beroepsschrift indient volgt;
- c. de dagtekening;
- d. een omschrijving van de klacht/het beroep, met motivatie;
- e. indien van toepassing de BPV plaats/locatie (zorg)instelling.

8. Je krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van jouw beroep. Daarbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen in acht zullen worden genomen, hoe de gang van zaken zal zijn en hoe de samenstelling van de commissie van beroep is.
9. De commissie van beroep is ingesteld door de directie van BTSG en bestaat uit onafhankelijke (niet aan BTSG verbonden) leden. De leden van deze commissie van beroep worden gevormd door de NRTO geschillencommissie.
10. De afhandeling van een beroep bij de commissie van beroep gebeurt binnen vier weken gerekend vanaf de dag waarop de termijn voor het indienen van het beroepsschrift is verstreken, tenzij de commissie deze termijn heeft verlengd met ten hoogste twee weken.
11. De commissie van beroep stelt een onderzoek in, voor een beslissing te nemen. Ze stelt je eventueel in de gelegenheid het beroep mondeling toe te lichten en stelt de eventuele betrokkene(n) in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk verweer te voeren. Desgewenst kan je je bij de behandeling van een beroepsschrift door een ander laten bijstaan. Door betrokkenen kunnen ook getuigen worden opgeroepen.
12. De examinatoren (beoordelaars) verstrekken aan de commissie van beroep voor de examens de inlichtingen die zij voor de uitvoering van haar taak nodig heeft.
13. Indien voor de behandeling van een beroepsschrift uit de feiten of omstandigheden is gebleken dat die het vormen van een onpartijdig oordeel door een of meer van de leden van de commissie van beroep zouden kunnen bemoeilijken, beslist commissie van beroep als geheel of dit lid of deze leden zich dienen te verschonen.
14. De zitting van de commissie van beroep is besloten.
15. De beraadslaging en besluiten van de commissie van beroep zijn geheim. De leden van de commissie van beroep zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij als lid van de commissie vernemen.
16. De beraadslaging en besluiten van de commissie van beroep komen tot stand met meerderheid van stemmen van de voltallige commissie.
17. De besluiten van de commissie zijn bindend voor BTSG.
18. Indien de commissie het beroep gegrond acht, vernietigt zij de beslissing van de examinerator of examencommissie geheel of gedeeltelijk. De commissie is niet bevoegd in de plaats van de van de geheel of gedeeltelijk vernietigde beslissing een nieuwe beslissing te nemen.
19. De commissie van beroep kan bepalen dat opnieuw of, indien de beslissing is geweigerd, alsnog in de zaak wordt beslist, dan wel dat het examen of enig onderdeel daarvan opnieuw wordt afgenomen onder de door de commissie te stellen voorwaarden. De examencommissie of de examinerator van wie de beslissing is vernietigd, voorziet voor zover nodig opnieuw in de zaak met inachtneming van de uitspraak van de commissie van beroep voor de examens. De commissie kan daarvoor in haar uitspraak een termijn stellen.
20. De commissie van beroep stelt bij haar beslissing zo nodig vast op welke wijze je alsnog in de gelegenheid zal worden gesteld het examen geheel of gedeeltelijk af te leggen.
21. De commissie maakt haar beslissing bekend aan jou, aan de directie van BTSG en aan het (zorg)instelling dat de beroepspraktijkvorming verzorgt.

22. Herziening van een uitspraak van de commissie van beroep voor de examens kan op verzoek van elk van beide partijen plaatsvinden op grond van nader gebleken feiten of omstandigheden die indien deze eerder bekend waren geweest tot een andere uitspraak zouden hebben kunnen leiden.
23. De commissie brengt jaarlijks een openbaar verslag uit over beroepsschriften en de genomen beslissingen. Namen worden in dit verslag niet genoemd. Elke beroepsschrift wordt door BTSG gebruikt ten behoeve van kwaliteitsverbetering van de examinering en de kwaliteitszorg.

In het kort de stappen in geval van een klacht:

- stap 1: Ik bespreek mijn klacht met de docent en eventueel de beoordelaar in de praktijk.
mogelijkheid 1 > mijn klacht is opgelost, einde klachtenbehandeling
mogelijkheid 2 > mijn klacht is niet opgelost c.q. stap 1 is niet van toepassing, ga naar stap 2.
- stap 2: Ik bespreek mijn klacht (vertrouwelijk) met de contactpersoon/functionaris van BTSG.
mogelijkheid 1 > mijn klacht is opgelost, einde klachtbehandeling
mogelijkheid 2 > mijn klacht is niet opgelost, ga naar stap 3.
- stap 3: Ik teken binnen 2 weken beroep aan bij de commissie van beroep
- stap 4: De commissie van beroep stelt een onderzoek in en maakt haar beslissing bekend. Deze beslissing is bindend voor BTSG.

2. Overige klachten:

1. Als je een klacht hebt, bespreek je dit in eerste instantie met de docent.
2. De docent biedt jou, na overleg met de directie/directeur van BTSG, een reactie of een oplossing.
3. Als je niet tevreden bent over de reactie of de geboden oplossing of als je stap 1 niet kunt of wilt uitvoeren, kun je rechtstreeks contact opnemen stap opnemen met de directie van BTSG (per email via info@btsg.nl of telefonisch 085-4012228). De directie van BTSG zal jouw klacht vertrouwelijk behandelen.
4. De directie biedt je, binnen tien werkdagen, een reactie of een oplossing voor jouw klacht. Als die reactie inhoudt dat de directie/directeur van BTSG over de kwestie eerst nog moet spreken met anderen, geeft hij een redelijke termijn aan wanneer je een definitieve reactie en/of beslissing krijgt.
5. Als je niet tevreden bent over de reactie of de geboden oplossing, kun je een klacht indienen bij de klachtencommissie van je eigen (zorg)organisatie, schriftelijk en met motivatie.
6. BTSG conformeert zich aan de procedure en uitspraak van de klachtencommissie van je eigen (zorg)organisatie.

In het kort de stappen in geval van een klacht:

- stap 1: Ik bespreek mijn klacht met de docent of degene die het betreft.
mogelijkheid 1 > mijn klacht is opgelost, einde klachtenbehandeling
mogelijkheid 2 > mijn klacht is niet opgelost c.q. stap 1 is niet van toepassing, ga naar stap 2.

- stap 2: Ik bespreek mijn klacht met de directie van BTSG
mogelijkheid 1 > mijn klacht is opgelost, einde klachtbehandeling
mogelijkheid 2 > mijn klacht is niet opgelost, ga naar stap 3.
- stap 3: Ik dien een klacht in bij de klachtencommissie van mijn (zorg)organisatie.
Die stelt een onderzoek in en maakt haar beslissing bekend. Deze beslissing
is bindend voor BTSG.

3. Bewaartermijn en registratie

BTSG bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. De bewaartermijn van dit dossier is vastgesteld op 2 jaar na afloop van het jaar waarin de klacht is afgehandeld.

Zwolle, 2018