

KLACHTENREGELING

ZORG ONDERWIJS LIMBURG

KLACHTENREGELING ZORG ONDERWIJS LIMBURG

Zorg Onderwijs Limburg stelt hoge eisen aan de kwaliteit van het onderwijs. Ondanks dit kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de geboden diensten. Wij willen u als deelnemer daarom in de gelegenheid stellen dit kenbaar te maken aan ons. In dit document staat beschreven hoe de klachtenprocedure is geregeld binnen Zorg Onderwijs Limburg. Klachten worden in eerste instantie behandeld door de eigenaar van Zorg Onderwijs Limburg. Bij onvoldoende resultaat zal de procedure worden voortgezet door de klachtenfunctionaris.

Eigenaar Zorg Onderwijs Limburg
Marenka Willems
info@zorgonderwijs limburg.nl

Klachtenfunctionaris Zorg Onderwijs Limburg.
M. Fraiquin
info@m2sales.nl

PROCEDURE

In de procedure wordt in fases de klachtenregeling binnen Zorg Onderwijs Limburg beschreven.

Fase 1.

Deelnemers/medewerker zorginstelling en deelnemers aan de trainingen en bijscholingen (verder te noemen "Deelnemer") van Zorg Onderwijs Limburg, die een klacht willen indienen voor de geboden diensten kunnen binnen 2 weken reageren door een mail te sturen naar info@zorgonderwijslimburg.nl of telefonisch contact op te nemen met Zorg Onderwijs Limburg, Marenka Willems. Contactpersoon Zorg Onderwijs Limburg, Marenka Willems zal met de desbetreffende deelnemer in gesprek gaan. Dit gesprek zal binnen één week plaatsvinden.

Fase 2.

Mocht een gesprek onvoldoende blijken, dan heeft de desbetreffende deelnemer de mogelijkheid met onze externe klachtenfunctionaris M. Fraiquin in gesprek te gaan, voor een onafhankelijke beoordeling van de klacht. De klacht dient binnen één week na het gesprek met Zorg Onderwijs Limburg schriftelijk per mail ingediend te worden naar info@m2sales.nl. De klachtenfunctionaris zal binnen twee weken na het versturen van deze mail, contact opnemen met de deelnemer voor een gesprek.

Fase 3.

De klachtenfunctionaris zal de klacht met een onafhankelijk oordeel onderzoeken en zal de klacht vertrouwelijk behandelen.

De klachtenfunctionaris zal een evaluatie rapport schrijven over de bevindingen ten aanzien van de klacht. Bij een gegronde klacht zullen er door klachtenfunctionaris passende acties in het evaluatierapport worden beschreven. De klachtenfunctionaris zal het evaluatierapport en bij een gegronde klacht de passende acties, mondeling bespreken met de deelnemer en Zorg Onderwijs Limburg, Marenka Willems.

Het onderzoek zal een termijn van vier weken in beslag nemen. Indien het onderzoek niet is afgerond binnen deze termijn zal Zorg Onderwijs Limburg de deelnemer twee dagen voor het sluiten van de termijn schriftelijk informeren met een toelichting van reden tot uitstel. Er zal tevens een termijn gegeven worden waarin verwacht wordt dat het onderzoek wel afgerond kan worden.

Fase 4.

De klachtenfunctionaris zal bij een gegronde- en een ongegronde klacht, een evaluatiegesprek voeren met de deelnemer en Zorg Onderwijs Limburg. Dit gesprek zal plaatsvinden binnen één week na afronding van het onderzoek. Tijdens dit gesprek zal het onderzoeksrapport met de bevindingen en eventuele aanbevolen acties worden toegelicht. Mocht de klacht als ongegrond worden beoordeeld in het onderzoeksrapport door de klachtenfunctionaris, dan wordt de klachtenprocedure na het evaluatiegesprek met de deelnemer en Zorg Onderwijs Limburg gesloten.

Fase 5.

Bij een gegronde klacht zullen aanbevolen acties voortkomen uit het onderzoek door de klachtenfunctionaris, deze acties zijn bindend voor Zorg Onderwijs Limburg. Zorg Onderwijs Limburg zal deze passende acties ondernemen. De termijn waarin deze acties afgerond dienen te worden, wordt gesteld door de klachtenfunctionaris. Indien niet kan worden voldaan aan deze afgesproken termijn kan Zorg Onderwijs Limburg uitstel aanvragen bij de klachtenfunctionaris. Deze aanvraag dient uiterlijk één week voor het verstrijken van de afgesproken termijn, schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal een nieuwe termijn afspreken met Zorg Onderwijs Limburg. De ondernomen acties worden binnen twee weken na het verstrijken van de afgesproken termijn, beoordeeld door de klachtenfunctionaris M. Fraiquin.

Na voldoende afhandeling van de aanbevolen acties wordt de procedure gesloten. Indien de aanbevolen acties onvoldoende zijn afgehandeld wordt er een nieuwe termijn afgesloten door de klachtenfunctionaris met Zorg Onderwijs Limburg, waarna wederom een beoordeling zal plaatsvinden.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en bewaard voor de duur van 12 maanden.

RAPPORTAGE KLACHTENPROCEDURE

In de rapportage wordt de schriftelijke documentatie de klachtenregeling binnen Zorg Onderwijs Limburg beschreven.

Rapportage ingediende klacht

Naam deelnemer/zorginstelling:

Datum ontvangst ingediende klacht:

Verleende dienst ingediende klacht:

Datum verleende dienst:

Locatie verleende dienst:

Schriftelijk ingediende klacht deelnemer/zorginstelling:

Procedure behandeling ingediende klacht Zorg Onderwijs Limburg

Naam in behandeling nemen van ingediende klacht, eigenaar Zorg Onderwijs Limburg:

Datum terugkoppeling ingediende klacht:

Datum gesprek deelnemer ingediende klacht en Zorg Onderwijs Limburg:

Gespreksverslag gesprek deelnemer ingediende klacht:

Voor akkoord gespreksverslag ingediende klacht:

Deelnemer ingediende klacht

Zorg Onderwijs Limburg

Datum

Procedurebehandeling ingediende klacht Klachtenfunctionaris M. Fraiquin

Datum ontvangst ingediende klacht door

Schriftelijk ingediende klacht deelnemer/zorginstelling

Datum gesprek deelnemer ingediende klacht en klachtenfunctionaris M. Fraiquin

Evaluatierapport ingediende klacht Klachtenfunctionaris M. Fraiquin

Evaluatieverslag:

M. Fraiquin

Datum:

Klachtenbeoordeling ingediende klacht Klachtenfunctionaris M. Fraiquin

Klacht gegrond:

Klacht ongegrond:

Toelichting:

M. Fraiquin

Datum:

Aanbevolen acties ingediende klacht Klachtenfunctionaris M. Fraiquin

Aanbevolen acties bij gegronde klacht:

Toelichting:

M. Fraiquin

Datum:

Evaluatiegesprek deelnemer ingediende klacht en Zorg Onderwijs Limburg

Datum gesprek:

Aanwezige deelnemers gesprek:

Gespreksverslag:

M. Fraiquin

Datum:

Beoordeling aanbevolen acties ingediende klacht

Datum gesprek beoordeling:

Aanwezige deelnemers gesprek beoordeling:

Gespreksverslag:

Voor akkoord aanbevolen acties:

Toelichting:

M. Fraiquin

Datum:

TOELICHTING

In artikel 1 t/m 10 wordt de klachtenregeling binnen Zorg Onderwijs Limburg nader beschreven.

ARTIKEL 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

| | |
|------------------------------|--|
| Zorg Onderwijs Limburg | Bijcholingscentrum voor verpleegkundige, verzorgende en begeleiders in de zorg, met als eigenaar Marenka Willems |
| Diensten | Onderwijsactiviteiten in de vorm van bijscholingen en trainingen binnen Zorg Onderwijs Limburg |
| Deelnemer | Deelnemers/medewerker zorginstelling en deelnemers aan de trainingen en bijscholingen van Zorg Onderwijs Limburg van de ingediende klacht, na genoten diensten binnen Zorg Onderwijs Limburg. |
| Klachtenfunctionaris | Persoon die een onafhankelijk oordeel vormt over een ingediende klacht van de deelnemer. Verbonden aan Zorg Onderwijs Limburg M. Fraiquin. |
| Klacht | Uiting van ontevredenheid over geboden diensten. |
| Rapportage klachtenprocedure | Schriftelijke documentatie van het in behandeling nemen en het beschrijven van de ingediende klacht van de deelnemer door de organisatie Zorg Onderwijs Limburg en de klachtenfunctionaris Zorg Onderwijs Limburg. |
| Klachtenbeoordeling | Onafhankelijke beoordeling van de ingediende klacht van de deelnemer op gegronde dan wel ongegronde klacht door de klachtenfunctionaris Zorg Onderwijs Limburg. |
| Evaluatierapport | Schriftelijke documentatie van de beoordeling van de ingediende klacht van de deelnemer door de klachtenfunctionaris Zorg Onderwijs Limburg. |

| | |
|--------------------------------|---|
| Evaluatiegesprek aanleiding | Mondeling gesprek wat plaatsvindt naar van het evaluatierapport na de beoordeling van de ingediende klacht van de deelnemer door de klachtenfunctionaris Zorg Onderwijs Limburg. |
| Aanbevolen actie | Acties die voortvloeien uit een klachtenbeoordeling van de klachtenfunctionaris van Zorg Onderwijs Limburg van een gegronde klacht. De acties zijn bindend voor de organisatie Zorg Onderwijs Limburg. |
| Geschil | Een situatie waarin de deelnemer van de ingediende klacht zich niet kan vinden in de uitkomsten van het onderzoek, uitgevoerd door de klachtenfunctionaris |

ARTIKEL 2. DOELSTELLING

De klachtenregeling Zorg Onderwijs Limburg heeft als doel de deelnemer de mogelijkheid te geven laagdrempelig zijn ongenoegen te uiten, ten aanzien van de genoten diensten bij Zorg Onderwijs Limburg.

Het doel is de rechtspositie van de deelnemer te beschermen in het opstarten van de klachtenprocedure.

Het in behandeling nemen van de klacht is erop gericht om tot een oplossing te komen in samenspraak met de deelnemer. Dit om tot een herstel van de relatie en wederzijds vertrouwen te komen, binnen de aangeboden diensten van Zorg Onderwijs Limburg.

De aanbevolen acties zijn erop gericht om de kwaliteit van de diensten binnen Zorg Onderwijs Limburg te verhogen.

ARTIKEL 3. INDIENEN VAN KLACHT

1. De deelnemer heeft de mogelijkheid een klacht in te dienen binnen 2 weken na geboden diensten van Zorg Onderwijs Limburg. De klacht dient telefonisch of per mail ingediend te worden bij Zorg Onderwijs Limburg. Eigenaar Zorg Onderwijs Limburg Marenka Willems heeft binnen één week een gesprek met de deelnemer over de ingediende klacht.

2. Bij onvoldoende resultaat zal er een gesprek plaatsvinden tussen de deelnemer en de klachtenfunctionaris over de ingediende klacht. De deelnemer dient in deze situatie binnen één week na het gesprek met Zorg Onderwijs Limburg een mail te versturen naar info@m2sales.nl met een schriftelijke weergave van de inhoud van de klacht. De klachtenfunctionaris zal binnen twee weken na het versturen van deze mail contact opnemen met de deelnemer voor een gesprek.

3. Binnen een termijn van vier weken zal er een beoordeling van de ingediende klacht van de deelnemer plaatsvinden door de klachtenfunctionaris. Indien niet kan worden voldaan aan deze termijn zal Zorg Onderwijs Limburg de deelnemer twee dagen voor het sluiten van de termijn schriftelijk informeren met een toelichting van reden tot uitstel. Er zal een nieuwe termijn worden afgesproken met de deelnemer van de ingediende klacht en Zorg Onderwijs Limburg waarin het onderzoek wel afgerond kan worden.

4. Binnen één week na afronding van het onderzoek zal de klachtenfunctionaris een evaluatiegesprek voeren met de deelnemer van de ingediende klacht en Zorg Onderwijs Limburg.

Zorg Onderwijs Limburg zal de aanbevolen acties binnen de afgesproken termijn, gesteld door de klachtenfunctionaris, uitvoeren en afronden. Indien niet kan worden voldaan aan deze afgesproken termijn kan Zorg Onderwijs Limburg uitstel aanvragen bij de klachtenfunctionaris. Deze aanvraag dient uiterlijk één week voor het verstrijken van de afgesproken termijn, schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal een nieuwe termijn afspreken met Zorg Onderwijs Limburg. De ondernomen acties worden binnen twee weken na het verstrijken van de afgesproken termijn beoordeeld door de klachtenfunctionaris.

Na voldoende afhandeling van de acties wordt de procedure gesloten.

5. Afhankelijk van de uitkomsten van het onderzoek door de klachtenfunctionaris, zal Zorg Onderwijs Limburg bij een gegronde klacht passende acties ondernemen, aanbevolen vanuit de rapportage door de klachtenfunctionaris. De aanbevolen acties zijn bindend. De termijn waarin deze acties afgerond dienen te zijn worden gesteld door de klachtenfunctionaris. De ondernomen acties worden beoordeeld door de klachtenfunctionaris. Na voldoende afhandeling van de acties wordt de procedure gesloten. Indien de aanbevolen acties onvoldoende zijn afgehandeld wordt er een nieuwe termijn afgesloten door de klachtenfunctionaris met Zorg Onderwijs Limburg, waarna wederom een beoordeling zal plaatsvinden.

Gedurende de klachtenprocedure zal de documentatie rondom de ingediende klacht, worden bewaard door Zorg Onderwijs Limburg.

ARTIKEL 4. IN BEHANDELING NEMEN VAN DE KLACHT

De klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen indien

- deze is ingediend door een deelnemer van de genoten diensten van Zorg Onderwijs Limburg
- deze betrekking hebben op de genoten diensten van Zorg Onderwijs Limburg
- de klacht niet anoniem is ingediend door de deelnemer
- de klacht duidelijk is toegelicht door de deelnemer
- de klacht niet in een eerdere klachtenprocedure is ingediend

ARTIKEL 5. KLACHTENBEHANDELING

Indien de klachtenfunctionaris het noodzakelijk acht om tot het oplossen van de klacht te komen, kan hij een voorstel doen voor het inschakelen van een externe deskundige. Hij dient hierbij goedkeuring te verkrijgen van de deelnemer van de ingediende klacht en Zorg Onderwijs Limburg.

De gehele klachtenprocedure dient schriftelijk te worden gedocumenteerd door de klachtenfunctionaris en Zorg Onderwijs Limburg.

De schriftelijke documentatie dient binnen de termijnen vermeld in artikel 3 mondeling te worden toegelicht door Zorg Onderwijs Limburg en / of de klachtenfunctionaris.

De klachtenprocedure eindigt wanneer

- de klacht mondeling dan wel schriftelijk door de deelnemer wordt ingetrokken
- de deelnemer zich niet houdt aan de gestelde procedure, gesteld in deze klachtenregeling
- de deelnemer komt te overlijden gedurende de klachtenprocedure
- de aanbevolen acties gesteld door de klachtenfunctionaris, voldoende zijn afgerond door Zorg Onderwijs Limburg

ARTIKEL 6 TERMIJN VAN INDIENEN

De deelnemer heeft de mogelijkheid een klacht in te dienen binnen 2 weken na genoten diensten van Zorg Onderwijs Limburg.

ARTIKEL 7 KLACHTENFUNCTIONARIS

De klachtenfunctionaris neemt een onafhankelijk houding aan, stelt zich vertrouwelijk op in de gehele klachtenprocedure. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris de deelnemer van de ingediende klacht ondersteunen en een bemiddelende rol spelen in dialoog met Zorg Onderwijs Limburg.

ARTIKEL 8 GESCHIL

Indien de deelnemer van de ingediende klacht zich niet kan vinden in de uitkomsten van het onderzoek, uitgevoerd door de klachtenfunctionaris, is er sprake van een geschil. De deelnemer van de ingediende klacht heeft het recht tot het opstarten van een gerechtelijke procedure.

ARTIKEL 9 GEHEIMHOUDING

Alle betrokkenen, de deelnemer, Zorg Onderwijs Limburg en de klachtenfunctionaris hebben een verplichting tot geheimhouding ten aanzien van persoonlijke gegevens, informatie die betrekking hebben op de inhoud van de klacht en klachtenbehandeling.

Uitzondering op deze plicht tot geheimhouding van de klacht, is bij het starten van een gerechtelijke procedure.

ARTIKEL 10 KWALITEIT

De aanbevolen acties, voortkomend uit het onderzoek van de klachtenfunctionaris zijn bindend in uitvoering voor Zorg Onderwijs Limburg als organisatie. Deze acties worden uitgevoerd ter verbetering van de kwaliteit van de aangeboden diensten binnen Zorg Onderwijs Limburg.

