

Klachtenregeling Zorg-Wijs

Zorg-Wijs evalueert elke scholing met de deelnemers. Waar nodig worden aanpassingen doorgevoerd ter verbetering van de kwaliteit. Deze evaluatiemomenten zijn verwerkt in elke lesopzet (werkvormen) en worden zowel schriftelijk als mondeling gedaan.

Ondanks al onze inspanningen kan het voorkomen dat de deelnemer onze scholing anders heeft ervaren dan verwacht. Om dit kenbaar te maken, is het ten allen tijden mogelijk om contact op te nemen met Zorg-Wijs zodat een passende oplossing kan worden aangeboden. Mocht dit niet naar tevredenheid zijn dan kan er schriftelijk een klacht worden ingediend. Het is onze uitdaging om met de gegeven feedback nog beter aan te kunnen sluiten bij de zorgprofessional en zijn of haar leerbehoeften.

Definities

1.1 Scholing/cursus of bijscholing

Onze activiteiten hebben verschillende werkvormen. Ongeacht de titel gaat het altijd over activiteiten waarbij kennisoverdracht en kennisuitwisseling centraal staan. Naamgeving van de activiteiten varieert; er wordt een naam gekozen welke het beste bij de werkvorm past. Namen die wij gebruiken zijn o.a: scholingen, workshops, trainingen, bijscholingen, cursussen, e-learning en toetsing.

1.2 Deelnemer

Deelnemer (niet ingeschreven bij de KvK) welke zichzelf aanmeldt voor een scholing.

1.3 Zorgprofessional

Beroepsmatige deelnemer (ingeschreven bij de KvK) welke zichzelf aanmeldt voor een scholing.

1.4 Zorgorganisatie/ instelling/bemiddelingsbureau

Organisatie welke zijn of haar medewerkers aanmeldt voor een scholing.

1.5 Klacht

Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, welke gevolgen heeft voor de deelnemer, zorgprofessional of zorgorganisatie.

1.6 Klager

Degene welke de klacht kenbaar maakt bij Zorg-Wijs.

Klachtenprocedure

Een klacht kan schriftelijk kenbaar worden gemaakt per email aan: info@zorg-wijs.nl

Om een klacht te kunnen beoordelen moet de volgende informatie worden verstrekt:

- Persoonsgegevens (voor/achternaam, geboortedatum, adres en email)
- Gegevens van de gevolgde scholing (naam, datum, docent en cursusduur)
- Vermeld in de titel van de email dat het om een klacht gaat.
- Voeg een beschrijving van de klacht toe.
- Omschrijf wat er is gedaan om de situatie/ ervaring te verbeteren (is de klacht bijvoorbeeld besproken met de docent?).
- Voeg eventuele relevante kopieën van documenten als bijlage (scans) toe om de klacht te verduidelijken.

Op werkdagen wordt binnen 24 uur na ontvangst van de klacht een email verzonden als ontvangstbevestiging. In deze email staat welke medewerker van Zorg-Wijs de klacht in behandeling neemt en welke procedure daarbij wordt gevolgd.

De medewerker die de klacht behandelt kan contact opnemen met degene die de klacht heeft ingediend om zo extra informatie te verkrijgen. Wanneer nodig zal een onafhankelijke externe deskundige worden geraadpleegd.

Binnen uiterlijk 10 werkdagen zal er per email een inhoudelijke reactie op de klacht worden gegeven. Zorg-Wijs doet er alles aan om de klacht naar tevredenheid af te handelen.

Als men het onverhoopt toch niet eens is met de afwikkeling van de klacht dan kan men zich wenden tot het burgerlijk recht. Eventuele kosten die hiervoor worden gemaakt, komen – tenzij de rechter anders oordeelt – voor rekening van de aanvrager.

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van de klacht, worden tot minstens één jaar en maximaal 5 jaar, nadat de klacht is afgehandeld, bewaard.

Correspondentie m.b.t. de klachtenprocedure:

Zorg-Wijs

Floris Versterlaan 19

2316 DZ Leiden

06-20338386

info@zorg-wijs.nl

Klachtenfunctionaris: R. Heuer