

NOORDERZICHT

Kwaliteitscode

Visie op kwaliteit: Wie het goed heeft, leert beter.

“Not everything that can be counted counts, and not everything that counts can be counted.”
(William Bruce Cameron)

Tijdens het uitoefenen van onze verloskundige praktijk hebben we gemerkt dat het vangen van kwaliteit in eisen of indicatoren maar zeer beperkt mogelijk is. Moeilijker nog is om kwaliteit op die manier te kunnen toetsen.

Met Noorderzicht willen we een centrum neerzetten waarbij het plezier van deelnemers en trainers de kwaliteit aangeeft. Plezier staat hierbij niet gelijk aan gemak. Plezier is lastig meetbaar te maken. Plezier en bureaucratie gaan lastig samen. Dit is de reden waarom we bij Noorderzicht ons best doen de bureaucratie zo beperkt mogelijk te houden en papierwerk en regelgeving te beoordelen op hun doel en niet tot doel op zich laten worden.

Dit alles wil niet zeggen dat we onze kwaliteit niet willen bewaken of verbeteren. Integendeel. We stellen dat kwaliteit subjectief is en willen dus graag toetsen op die items waar de cursist ons op wil toetsen. Deze gedachtengang is terug te vinden in ons evaluatieformulier.

Hieronder volgen enkele vanzelfsprekendheden. Niet omdat we denken dat die iets zeggen over onze kwaliteit. Wel omdat dit is, wat we minimaal van elkaar en van eventuele toekomstige gastdocenten verwachten.

Inspiratie:

- *onze overeenkomende ervaring bij het uitoefenen van het beroep van vroedvrouw*
- *‘Verdraaide organisaties’ van Wouter Hart*
- *‘Easycratie’ van Martijn Aslander en Erwin Witteveen*

Vertrouwelijkheid en privacy

Wat tijdens de scholing besproken wordt, wordt daarbuiten niet besproken. Dit geldt zowel voor het handelen en functioneren van verloskundigen als voor meegebrachte casuïstiek. De trainer bespreekt dit bij aanvang van de scholing met de deelnemers.

Algemene indrukken kunnen geanonimiseerd wel bepraat worden buiten de scholing.

Gegevens van deelnemers worden niet gedeeld. Emails aan een deelnemersgroep worden discreet verstuurd (adressen in bcc).

Zorgvuldigheid

Trainers zijn goed voorbereid, weten hoe met hulpmiddelen en media om te gaan en zijn op tijd (min 20 min voor aanvang) aanwezig. Trainers bewaken zelf de tijd en gaan alleen na overleg met deelnemers akkoord met eventuele uitlooptijd.

Communicatie

De trainer is degene die verantwoordelijk is voor het proces van communicatie. Trainers checken of hun boodschap is overgekomen en indien dit niet het geval is bieden ze hun boodschap in andere vorm aan.

NOORDERZICHT

Trainers zijn sensitief op sfeer in de groep, eventuele weerstand of vragen. Trainers zijn verantwoordelijk voor een veilige leeromgeving en alert op groepsdynamica. Trainers bieden indien nodig nazorg aan.

Bereikbaarheid en betrouwbaarheid

'Zeggen wat je doet en doen wat je zegt'

Noorderzicht is minimaal telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur. We zijn als verloskundigen gewend geweest aan 24/7 bereikbaarheid en vinden het niet erg om ook buiten kantooruren de telefoon op te nemen, indien we beschikbaar zijn. Eventuele voicemailberichten worden dezelfde dag afgeluisterd en binnen 2 werkdagen verwerkt.

Noorderzicht reageert binnen maximaal 5 werkdagen op mail of berichten via facebook. Als direct beantwoorden niet lukt, geeft Noorderzicht aan wat een reële termijn is om uitsluitel te geven.

Noorderzicht is van plan ook tijdens vakanties van trainers bereikbaar te zijn, door die niet tegelijkertijd te plannen. Mocht dit in de toekomst toch het geval zijn, dan zullen we dit ruim op tijd (min 6 weken van te voren) aankondigen via website en facebook.

Evaluatie en klachten

Zie ook evaluatieformulier en klachtenprocedure

Doel van elke scholing is om de deelnemer met minstens 1 'eyeopener' het pand te laten verlaten. Evaluatieformulieren en eventuele klachten worden in een wekelijks overleg besproken.

Concurrentie

Noorderzicht stelt dat concurrentie alleen een goed idee is, als op kwaliteit geconcurrereerd wordt. We willen niet rijk worden, wel plezierig en met voldoening werken.

En verder:

Nooit met lege handen lopen!