

NOORDERZICHT

Klachtenprocedure Noorderzicht

Doel van de klachtenprocedure is

- de cursist (alsnog) tevreden te stellen
- herstellen van de relatie tussen cursist en trainer, door een constructieve afhandeling van de klacht.
- de kwaliteit van de scholingen te verbeteren
- het herhalen van een klacht te voorkomen
- het verlagen van de drempel voor de cursist om een klacht te uiten, door het inzichtelijk maken van de procedure
- richting geven aan het trainingscentrum, om zorgvuldig handelen bij een klacht te vergemakkelijken

Werkwijze:

Stap 1: preventie

De trainers bespreken bij aanvang van de scholing verwachtingen van de cursisten, vragen actief om feedback en vragen om evaluatie aan het eind van de scholing, zowel mondeling als schriftelijk. Hierbij hebben ze een open en uitnodigende houding en zorgen ze voor een veilige sfeer.

Stap 2: ontevredenheid bespreken

Als een trainer onvrede aanvoelt bij een cursist, maakt zij dit bespreekbaar. Bij de scholingen wordt aangegeven dat eventuele ontevredenheid ook één op één na de scholing kan worden besproken.

Op aangeven van de cursist wordt voldoende tijd ingepland om de ontevredenheid in beeld te brengen en mogelijke oplossingen ter verkennen. De betrokken trainer hoort aan, vraagt om verduidelijking en controleert hierbij of ze de boodschap van de cursist goed begrepen heeft. Indien nodig, bespreekt de trainer de verbeterpunten met de andere trainers. Zij koppelt aan de cursist terug wat er met de feedback gedaan wordt.

Stap 3: klacht

Is de cursist na het bespreken niet tevreden, of wil de cursist niet met de betrokken trainer in gesprek, dan is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de voorzitter van de Verloskundigen Coop Groningen: Joyce Schouten. (De trainers zijn lid van deze cooperatie.) Joyce zal dan als klachtenfunctionaris optreden. Omdat Noorderzicht een kleinschalig trainingscentrum is, waarbij de trainers ook de eigenaars zijn, kan Joyce met meer afstand als bemiddelaar fungeren.

NOORDERZICHT

De klacht kan schriftelijk of per email worden ingediend.

De klachtenfunctionaris bevestigt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de cursist dat de klacht in behandeling wordt genomen.

De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

De klachtenfunctionaris kan bij ontbrekende informatie deze opvragen bij cursist of bij de trainer.

De klachtenfunctionaris neemt na bestudering van de klacht en aanvullende informatie contact op met de cursist om tot een bevredigende oplossing te komen. De klachtenfunctionaris kan (indien door de cursist gewenst) aanwezig zijn bij een gesprek om het proces te bewaken. Daarbij zal zij zich onpartijdig opstellen.

Eventuele verbeterpunten en vervolgstappen zullen worden teruggekoppeld aan de cursist.

De klacht wordt binnen 3 weken afgehandeld. Indien dit niet mogelijk lijkt wordt in overleg met de cursist en met opgaaf van redenen, besproken wat een reële termijn is om tot afhandeling te komen.

Na afhandeling van de klacht ontvangt de cursist een schriftelijke bevestiging van de uitkomst.

De klacht wordt ingevoerd in het klachtenregistratie systeem.

De klachten in dit systeem worden minimaal 2 jaar bewaard.

Jaarlijks analyseert en bespreekt Noorderzicht de eventuele klachten om tot verbetering te komen.

Stap 4: Bindend advies van een derde

Is de klachtenprocedure niet naar tevredenheid van de cursist gelopen, dan is er een beroepsmogelijkheid. De cursist kan de klacht voorleggen aan Simone Valk. Zij heeft veel ervaring met het onbevooroordeeld behandelen van klachten, omdat ze lid van de klachtencommissie van verloskundigen is geweest. Haar oordeel is bindend voor Noorderzicht.