



Onderwijs met Zorg

KLACHTENREGELING

ONDERWIJS MET ZORG



## KLACHTENREGELING ONDERWIJS MET ZORG

Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg.

Klachten worden in eerste instantie behandeld door de eigenaren van Onderwijs met Zorg. Bij onvoldoende resultaat zal de procedure worden voortgezet door de klachtenfunctionaris.

Eigenaren Onderwijs met Zorg  
Lotte van Els  
Contactpersoon locatie Barneveld  
[lotte@onderwijsmetzorg.nl](mailto:lotte@onderwijsmetzorg.nl)

Marenka Willems  
Contactpersoon locatie Kessel  
[marenka@onderwijsmetzorg.nl](mailto:marenka@onderwijsmetzorg.nl)

Klachtenfunctionaris Onderwijs met Zorg.  
M. Fraiquin  
[info@onderwijsmetzorg.nl](mailto:info@onderwijsmetzorg.nl)

## PROCEDURE

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

### **Fase 1.**

Deelnemers/medewerker zorginstelling en deelnemers aan de trainingen en bijscholingen (verder te noemen "Deelnemer") van Onderwijs met Zorg, die een klacht willen indienen voor de geboden diensten kunnen binnen 2 weken reageren door een mail te sturen naar [info@onderwijsmetzorg.nl](mailto:info@onderwijsmetzorg.nl) of telefonisch contact op te nemen met Onderwijs met Zorg, Lotte van Els of Marenka Willems. Contactpersonen Onderwijs met Zorg zullen met de desbetreffende deelnemer in gesprek gaan. Contactpersoon locatie Barneveld: Lotte van Els. Contactpersoon locatie Kessel: Marenka Willems. 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 Onderwijs met Zorg schriftelijk per mail ingediend te worden naar [klachten@onderwijsmetzorg.nl](mailto:klachten@onderwijsmetzorg.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 de Onderwijs met Zorg, Lotte van Els en/of Marenka Willems.

Het onderzoek zal een termijn van vier weken in beslag nemen. Indien het onderzoek niet is afgerond binnen deze termijn zal Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg. 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 Onderwijs met Zorg gesloten.

#### **Fase 5.**

Bij een gegronde klacht zullen aanbevolen acties voortkomen uit het onderzoek door de klachtenfunctionaris, deze acties zijn bindend voor Onderwijs met Zorg. Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg.

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 Onderwijs met Zorg, 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 Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg

**Naam in behandeling nemen van ingediende klacht, mede-eigenaar Onderwijs met Zorg:**

**Datum terugkoppeling ingediende klacht:**

**Datum gesprek deelnemer ingediende klacht en Onderwijs met Zorg:**



**Gespreksverslag gesprek deelnemer ingediende klacht:**

**Voor akkoord gespreksverslag ingediende klacht:**

**Deelnemer ingediende klacht**

**Onderwijs met Zorg**

**Datum**

**Procedurebehandeling ingediende klacht Klachtenfunctionaris M. Fraiquin**

**Datum ontvangst ingediende klacht door Onderwijs met Zorg**

**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 Onderwijs met Zorg**

**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/mm 10 wordt de klachtenregeling binnen Onderwijs met Zorg nader beschreven.

### ARTIKEL 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

Onderwijs met Zorg	Bijscholingscentrum voor verpleegkundige, verzorgende, mantelzorgers en starters in de zorg, met als eigenaren Lotte van Els en Marenka Willems
Diensten	Onderwijsactiviteiten in de vorm van bijscholingen en trainingen binnen Onderwijs met Zorg.
Deelnemer	Deelnemers/medewerker zorginstelling en deelnemers aan de trainingen en bijscholingen van Onderwijs met Zorg van de ingediende klacht, na genoten diensten binnen Onderwijs met Zorg.
Klachtenfunctionaris	Persoon die een onafhankelijk oordeel vormt over een ingediende klacht van de deelnemer. Verbonden aan Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg en de klachtenfunctionaris Onderwijs met Zorg.
Klachtenbeoordeling	Onafhankelijke beoordeling van de ingediende klacht van de deelnemer op gegronde dan wel ongegronde klacht door de klachtenfunctionaris Onderwijs met Zorg.
Evaluatierapport	Schriftelijke documentatie van de beoordeling van de ingediende klacht van de deelnemer door de klachtenfunctionaris Onderwijs met Zorg.
Evaluatiegesprek	Mondeling gesprek wat plaatsvindt naar aanleiding

de beoordeling van de	van het evaluatierapport na ingediende klacht van de deelnemer door de klachtenfunctionaris Onderwijs met Zorg.
Aanbevolen actie	Acties die voortvloeien uit een klachtenbeoordeling van de klachtenfunctionaris van Onderwijs met Zorg van een gegronde klacht. De acties zijn bindend voor de organisatie Onderwijs met Zorg.
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 Onderwijs met Zorg heeft als doel de deelnemer de mogelijkheid te geven laagdrempelig zijn ongenoegen te uiten, ten aanzien van de genoten diensten bij Onderwijs met Zorg.

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 Onderwijs met Zorg.

De aanbevolen acties zijn erop gericht om de kwaliteit van de diensten binnen Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg. De klacht dient telefonisch of per mail ingediend te worden bij Onderwijs met Zorg. Eigenaren Onderwijs met Zorg Lotte van Els of Marenka Willems hebben 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 Onderwijs met Zorg een mail te versturen naar [klachten@onderwijsmetzorg.nl](mailto:klachten@onderwijsmetzorg.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 Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg.

Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg. 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 Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg, waarna wederom een beoordeling zal plaatsvinden.

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

#### 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 Onderwijs met Zorg
- deze betrekking hebben op de genoten diensten van Onderwijs met Zorg
- 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 Onderwijs met Zorg.

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

De schriftelijke documentatie dient binnen de termijnen vermeld in artikel 3 mondeling te worden toegelicht door Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg

#### ARTIKEL 6 TERMIJN VAN INDIENEN

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

#### 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 Onderwijs met Zorg.

#### 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, Onderwijs met Zorg 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 Onderwijs met Zorg als organisatie. Deze acties worden uitgevoerd ter verbetering van de kwaliteit van de aangeboden diensten binnen Onderwijs met Zorg.