

Klachtenregeling Bijscholingscentrum

Begripsomschrijvingen

Bijscholingsaanbieder:	Bijscholingscentrum te Leiden, organiseert bijscholingen in Leiden en 's-Hertogenbosch, Bergen op Zoom en op locatie voor zorgprofessionals, zorgorganisatie en consumenten in de zorg.
Directie:	Directie van Bijscholingscentrum: Hanneke van der Kooij.
Deelnemer:	Deelnemer (niet ingeschreven bij de KvK) die zichzelf aanmeld voor een scholing.
Zorgprofessional:	Beroepsmatige deelnemer (ingeschreven bij de KvK) die zichzelf aanmeld voor een bijscholing.
Zorgorganisatie:	Organisatie die haar medewerkers aanmeldt voor een bijscholing.
Klacht:	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een zorgprofessional, zorgorganisatie of consument door Bijscholingscentrum.
Klager:	Degene die de klacht indient.
Onafhankelijke klachtencommissie:	Bijscholingscentrum is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht, www.eckg.nl .

Klachtenprocedure

Stap 1 Klacht indienen?

De deelnemer, zorgprofessional of zorgorganisatie kan de klacht zowel persoonlijk, schriftelijk, telefonisch of per e-mail kenbaar maken aan Bijscholingscentrum. Men ontvangt binnen 2 dagen een ontvangstbevestiging per e-mail. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Stap 2 Invullen klachtenformulier

Binnen 5 werkdagen, na ontvangst van de klacht, neemt een medewerker van Bijscholingscentrum contact op met de deelnemer, zorgprofessional of zorgorganisatie. De medewerker van Bijscholingscentrum vult het klachtenformulier in.

Stap 3 Behandeling klacht

- a. Na ontvangst van een klacht ontvangt de deelnemer, zorgprofessional of zorgorganisatie binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging per e-mail.
- b. De klacht wordt voorgelegd aan de directie van Bijscholingscentrum.
- c. Directie (eventueel in overleg met de medewerker) bepaald welke acties er ondernomen gaan worden om uw klacht af te handelen en waar mogelijk op te lossen.
- d. De medewerker van Bijscholingscentrum neemt, binnen 2 weken, contact op met de deelnemer, zorgprofessional of zorgorganisatie en bespreekt het voorstel. Dit voorstel en de uitkomst wordt genoteerd op het klachtenformulier. Als er een langere termijn nodig is om onderzoek te doen zal men binnen de genoemde termijn hierover geïnformeerd worden.

- e. Directie beoordeeld elke klacht en bepaald welke verbeterpunten er in de organisatie nodig zijn. En (laat)/voert deze (invoeren) in.
- f. De klacht wordt tijdens het wekelijkse werkoverleg besproken zodat de kans op herhaling afneemt.

Stap 4 Archiveren klachtenformulier

De medewerker die de klacht heeft behandeld, archiveert het klachtenformulier op één volgend in de map 'klachten'. Na afhandeling wordt deze nog 1 jaar bewaard.

Stap 5 Inschakelen onafhankelijke klachtencommissie

Als overleg en acties van BSC niet voldoende zijn voor een goede afhandeling. Dan wordt de klacht, binnen 4 weken na ontvangst, doorgestuurd naar de onafhankelijke klachtencommissie Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.