

Klachtenprocedure scholing

Het Netwerk Palliatieve Zorg Amsterdam & Diemen hierna te noemen: NPZA organiseert scholingen aan zorgverleners in de regio Amsterdam en Diemen.

Er worden scholingen aangeboden binnen de zorgthema's met betrekking tot de palliatieve zorg. Er worden met regelmaat scholingen aangeboden aan met name verpleegkundigen, verzorgenden, huisartsen en overige betrokkenen in de regio. Bij het aanbieden van scholing wordt gestreefd naar een goede organisatie en dienstverlening.

Heeft u klachten over een scholingsaanbod dan kunt u:

- A.** Contact opnemen met het NPZA (Wies Wagenaar) via secretariaat@npza.nl. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen via het klachtenformulier (zie bijlage)
- B.** Klachtenformulier scholing
1. Het klachtenformulier bevat:
 - naam cursist
 - naam cursus/scholing
 - telefoonnummer cursist
 - datum klacht
 - omschrijving klacht
 2. Het formulier wordt per mail of post opgestuurd naar Wies Wagenaar (gegevens op bijlage).
 3. De cursist krijgt binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst.
 4. De klacht wordt in ontvangst genomen door NPZA en binnen vijf werkdagen wordt contact opgenomen met de cursist.
 5. De klacht wordt binnen vier weken afgehandeld. Indien er meer tijd nodig is, dan wordt dit toegelicht met een tijdsindicatie.
 6. De oplossing wordt vastgelegd in een mailbericht aan de cursist en één jaar gearchiveerd. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, dan kan de cursist de klacht indienen bij de klachtencommissie.

C. Klachtencommissie

De klachten worden voorgelegd aan een onafhankelijke partij. Meermens, mevrouw Monique Mensen, te Zwolle zal hierin als zodanig optreden.

Reglement

1. Het klachtendossier wordt ingediend bij de onafhankelijke partij.
2. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen.
3. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
4. De onafhankelijke partij is verplicht tot hoor en wederhoor. Dit kan mondeling, schriftelijk, gezamenlijk of apart. De onafhankelijke partij kan extra informatie opvragen bij alle partijen
5. Het oordeel van deze partij is bindend. Eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.
6. De klacht wordt binnen 12 weken afgehandeld. Als dit niet lukt, wordt contact opgenomen met de klager.
7. De klacht en wijze van afhandeling wordt één jaar gearchiveerd.

Deze klachtenprocedure is op 1 juli 2019 in werking getreden.



BIJLAGE

Klachtenformulier scholing

- naam cursist -----
- naam cursus/scholing -----
- mailadres cursist -----
- telefoonnummer cursist -----
- datum klacht -----

- omschrijving klacht

Dit formulier opsturen naar secretariaat@npza.nl
Netwerk Palliatieve Zorg Amsterdam & Diemen
p/a Hospice Kuria
Valeriusplein 6
1075 BG AMSTERDAM