

Isala
Isala Academie
Code Rood
Versie 2.4
Vastgesteld: 05-07-2018
Revisiedatum: 05-07-2020

Klachtenregeling educatie

Isala. Meelevend.



Heeft u een klacht over een leeractiviteit?

Isala vindt het van groot belang dat onze klanten en opdrachtgevers tevreden zijn over onze leeractiviteiten, coaching en begeleiding. Wanneer dit niet het geval is dan vernemen wij dat graag van u. Hieronder staat beschreven hoe u kenbaar kunt maken dat u niet tevreden bent. Ook vindt u een beschrijving van de afhandeling van uw klacht. Wij willen er namelijk alles aan doen om een eventuele klacht naar tevredenheid af te handelen. Uw klacht is voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Doel klachtenprocedure

De klachtenregeling is bedoeld als een laagdrempelige manier om:

- Tegemoet te komen aan de indiener van de klacht en zo mogelijk het oplossen van zijn/haar onvrede.
- Bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening van Isala op het gebied van leeractiviteiten.
- Systematisch klachten te registreren om op grond daarvan advies uit te brengen aan de Isala Academie en Code Rood over het aanbrengen van verbeteringen in de dienstverlening om herhaling van de klacht te voorkomen.

Gebruikte definities en begrippen

Raad van Bestuur	Raad van Bestuur van Isala te Zwolle.
Ziekenhuis	Isala te Zwolle.
Isala Academie	Bedrijfsonderdeel van Isala. Expertisecentrum voor training, opleiding en onderzoek. Aanbieder van bedrijfsopleidingen, begeleiding, coaching en trainingen op basis van open inschrijving en contractinkoop.
Code Rood	Bedrijfsonderdeel van Isala. Expertisecentrum voor crisispreparatie in de zorg. Aanbieder van OTO (Opleidingen, Trainingen en Oefenen) op basis van contractinkoop.
Medewerker	De persoon die in opdracht van Isala Academie en/of Code Rood leeractiviteiten uitvoert. Veelal betreft dit een persoon die aangeduid wordt als trainer, opleider, supervisor, opleidingsadviseur, docent, tutor, coach, proctor en/of begeleider. Het kan hier ook de vrijgevestigd medisch specialist van Isala betreffen die als docent/trainer en/of coach is ingezet.
Klager	De persoon die een leeractiviteit volgt bij Isala Academie en/of Code Rood en vervolgens een klacht kenbaar maakt bij de klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie educatie.
Klacht	Een schriftelijke uiting van onvrede over de geboden dienstverlening/leeractiviteit en/of de organisatie daarvan als ook het ontbreken van dienstverlening of een naar voren gebracht bezwaar over een gedraging van Isala Academie en/of Code Rood of van een voor hem werkzame persoon of personen. Een klacht wordt gericht aan de betreffende manager.
Klachtenregeling educatie	Procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van deelnemers aan leeractiviteiten vanuit Code Rood en/of Isala Academie.

1. Procedure en werkwijze

1.1. Bij de betrokken medewerker/trainer

Het verdient de voorkeur dat de klacht in eerste instantie direct met de betrokken medewerker van Isala Academie of Code Rood besproken wordt. Een gesprek waarin u duidelijk aangeeft waarover u niet tevreden bent, maar waarin de betrokken medewerker ook zijn/haar visie kan geven, zal meestal tot een bevredigende oplossing leiden. Mocht u niet tevreden zijn met de geboden oplossing(en), dan kunt u zich schriftelijk wenden tot de manager.

1.2. Bij de manager

Kan de betrokken medewerker u niet helpen, of bent u niet tevreden met de oplossing die u is geboden? Schrijf dan een brief naar de betreffende manager van Isala Academie of Code Rood:

Isala Academie	Isala, Code Rood
Ter attentie van R. Trimbos, manager	Ter attentie van G. van Aken, manager
Postbus 10400	Postbus 10400
8000 GK Zwolle	8000 GK Zwolle

In die gedateerde brief vermeldt u de betreffende cursus of opleiding, uw klacht, waarom u niet tevreden bent met de eventueel door de medewerker geboden oplossing en welke genoegdoening u verlangt.

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd. De managers van Code Rood en Isala Academie streven er naar klachten binnen vier weken af te handelen. Mocht de afhandeling onverhoopt langer duren, dan ontvangt u daarover bericht. Mocht u niet tevreden zijn dan kunt u in beroep bij de Geschillencommissie.

1.3 De Geschillencommissie Zorginstellingen

Isala is aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Zorginstellingen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Deze commissie (www.degeschillencommissie.nl) behandelt klachten volgens een eigen reglement:

- a. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor Isala Academie en Code Rood.
- b. Alle consequenties die voortkomen uit de uitspraak worden snel afgehandeld.

2. Registratie en archivering

- a. De manager legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard.
- b. De registratie en archivering geschieden zodanig dat de privacy van indiener, verweerder en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.
- c. De manager gebruikt de klachtendossiers om verantwoording af te leggen aan de Raad van Bestuur over een klachtenafhandeling conform deze Klachtenregeling educatie.
- d. De naar personen herleidbare gegevens worden drie jaar na de datum waarop de klacht is afgehandeld vernietigd, tenzij indiener eerder om vernietiging verzoekt.

3. Kosten

- a. De procedure van klachtenbehandeling onder 1.1 en 1.2 is kosteloos.
- b. De Geschillencommissie Zorginstellingen kan klachtgeld in rekening brengen. Als blijkt dat de klacht gegrond is wordt het klachtgeld terugbetaald.
- c. De kosten die indiener en verweerder maken, zoals voor juridische bijstand en reizen, zijn voor rekening van degene die ze maakt.

4. Vaststelling en revisie

De klachtenregeling educatie wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur. De regeling vermeldt de datum waarop zij is vastgesteld en waarop zij wordt gereviseerd.