

Klachten procedure

Stichting Natuurlijke
Geboortezorg, betreffende
cursussen, trainingen en
opleidingen van Opleiding
Natuurlijke Kraamzorg acht het
van groot belang haar

deelnemers een veilige correcte relatie en leeromgeving te bieden. De klachtenprocedure is hiervoor een belangrijk instrument, inclusief de beroepsmogelijkheid bij de klachtencommissie.

Stichting
**NATUURLIJKE
GEBORTEZORG**



Artikel 1 Begrippen

Indiener

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training of opleiding van de Stichting Natuurlijke Geboortezorg die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld en een schriftelijke, niet anonieme klacht bij de Stichting Natuurlijke Geboortezorg heeft ingediend.

Klacht

Iedere schriftelijke, niet anonieme uiting van onvrede over een cursus, training of opleiding van de Stichting Natuurlijke Geboortezorg per email gericht aan de Stichting Natuurlijke Geboortezorg met het verzoek om ter bemiddeling een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen. Klachten kunnen laagdrempelig van aard zijn zoals documenten die ontbreken of over de locatie waar de opleiding wordt gegeven. Klachten kunnen ook over de docent gaan bijvoorbeeld diens competentie of over de lesinhoud.

Ontvangende partij

Directeur van de Stichting Natuurlijke Geboortezorg, Mevr. M. Bom

Klachtencommissie

Een onafhankelijke groep van personen die op verzoek van de indiener de klacht afhandelt nadat de ontvangende partij uitspraak heeft gedaan.

Artikel 2 Klachtencommissie

De opleiding kent een klachtencommissie. De SNG heeft een abonnement voor een klachtenfunctionaris op afroep afgesloten met Quasir BV, Expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen Zorg en Welzijn. Aansluitend bij de aard van de klacht kan Quasir BV een adequate klachtenfunctionaris op afroep toewijzen. Hiermee wordt kwaliteit van uw klachtbehandeling optimaal gewaarborgd.

Artikel 3 Vertrouwelijkheid

3.1 Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de ontvangende partij of de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht op enige wijze naar buiten brengen.

Artikel 4 Procedure

Wijze van indiening

4.1 De indiener meldt zijn klacht gemotiveerd uiterlijk binnen 1 maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan.

4.2 Een klacht kan via diverse kanalen worden ingediend:

- a. mondeling;
- c. per e-mail: maria@natuurlijkekraamzorg.eu
- d. per brief (Jacques Dutilhweg 120, 3065 KA Rotterdam).

Ontvangstbevestiging

4.3 De indiener ontvangt van de ontvangende partij binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging en een overzicht van de procedure inclusief de verwachte reactietijd.

Laagdrempelige klachten worden binnen een termijn van 2 weken afgehandeld. Daarbij kan meteen een voorstel ter verbetering of voor een traject voor verbetering worden gedaan. Wanneer de Stichting meer tijd nodig heeft voor onderzoek en/of analyse, zal dat binnen 7 werkdagen worden gecommuniceerd aan de klager met een toelichting voor de reden van uitstel. Tevens wordt in dat bericht een indicatie gegeven van de termijn die de Stichting nodig heeft om uitsluitel te geven.

In behandeling nemen klacht

4.4 De ontvangende partij bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de indiener per omgaande geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over of in directe relatie met de Stichting Natuurlijke Geboortezorg gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

Uitspraak

4.5 De ontvangende partij is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf. Daarnaast is de ontvangende partij bevoegd om de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen te doen.

Afhandeling

4.6 Een klacht wordt binnen uiterlijk acht weken afgehandeld. Indien en voor zover er meer tijd nodig is, dan wordt de indiener hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvangende partij informeert de indiener in ieder geval op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de gestelde termijn af te handelen.

Opvolging

4.7 De indiener wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. De indiener wordt hierover geïnformeerd nadat dit is gebeurd is.

Beroepsmogelijkheid, bezwaar tegen de uitspraak

4.8 Indien de indiener de uitspraak van de ontvangende partij over een - al dan niet in behandeling genomen - klacht niet accepteert, kan hij zich wenden tot de klachten commissie. In dat geval geeft de indiener bij de ontvangende partij aan dat hij contact wil opnemen met de klachtencommissie.

4.9 In voorkomende gevallen stuurt de ontvangende partij alle op de klacht of het geschil betrekking hebbende stukken zo spoedig mogelijk door naar de onafhankelijke klachtencommissie. De indiener wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

Bezwaar tegen de samenstelling van de onafhankelijke beroeps commissie

4.10 De klachten commissie bestaat uit een onafhankelijke groep van personen die door Quasir wordt aangewezen. Is de indiener van mening dat de klachtencommissie aantoonbaar niet onafhankelijk is, dan kan de ontvangende partij zoeken naar vervangende leden van de onafhankelijke klachtencommissie.

Uitspraak onafhankelijke klachtencommissie

4.11 De klachtencommissie neemt het geschil (opvolging van de klacht) verder met de indiener op en biedt hoor en wederhoor. De klachtencommissie doet uitspraak en stelt de partijen hiervan schriftelijk in kennis. **De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen.**

Registratie klachten

4.12 Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen de Stichting Natuurlijke Geboortezorg. De ontvangende partij registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van vijf jaar.

Registratie geschillen

4.13 De klachtencommissie registreert de geschillen.

Contactgegevens klachtencommissie Stichting Natuurlijke Geboortezorg per juni 2017

Quasir BV , Expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen Zorg en Welzijn

M Postbus 1021

7940 KA Meppel

Tel.: 0561 – 618711

www.quasir.nl

administratie@quasir.nl