**Bezwaar en beroep: (klachtenregeling):**

Binnen de opleiding fungeert een zgn. *advisoryboard.* Bij klachten, onenigheden en/of verschil in standpunten

of meningen, kan de *board* geraadpleegd worden. Raadpleging van de board geschiedt via de opleiding CTG en

kan uitsluitend gedaan worden door direct belanghebbenden. Direct belanghebbenden zijn:

* Practitioner i.o.
* Care Training Group
* Docent/trainer
* Zorginstelling

De *advisoryboard* wordt geraadpleegd indien:

* Er een verschil van interpretatie bestaat - en blijft bestaan - van een der punten uit de ‘regeling opleiding’
* Er een ander verschil c.q. geschil in standpunt(en), danwel interpretatie bestaat èn waarbij het geschil niet

opgelost kan worden volgens de vigerende punten van de regeling opleiding

* Het geschil niet kan worden opgelost, na minimaal 2 -en maximaal 3- gesprekken met de belanghebbenden
* Indien belangen van studenten, docenten/trainers/coaches, de instelling of CTG indirect, danwel direct,

worden geschonden

Raadpleging van de advisoryboard:

Belanghebbenden dienen in tweevoud een verzoek tot bijeenkomst in.

Bij dit verzoek dient een overzicht gegeven te worden van:

* Aard van het geschil
* Resultaten van de tot nu toe gevolgde procedures
* Voorstellen om tot een oplossing te komen
* Reden waarom een oplossing uitblijft
* Verzoek om uitspraak

Samenstelling *advisoryboard:* De board bestaat uit 4 leden en een voorzitter. De samenstelling van de leden kan wisselen en is o.m. afhankelijk van de aard van het geschil. Twee leden van de board worden aangezocht door de direct belanghebbende en twee leden worden aangezocht door CTG.

Practitioners i.o. zijn uitgesloten van deelname aan de *board*. De voorzitter van de board is mw. Kornet-Stehouwer, opleider, Rotterdam. Er bestaat geen dienstverband tussen voorzitter en Care Training Group. Bij een klacht wordt de voorzitter direct geraadpleegd. De voorzitter leidt de vergadering(en) en doet namens de board een, voor alle partijen, bindende uitspraak. Uitspraak is op basis van consensus en de uitspraak van de *board* is bindend. Beroep is niet mogelijk. De *board* verplicht zich om, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de klacht, binnen 5 werkweken tot een beargumenteerde uitspraak te komen.

**De Quality Board:**

Binnen de opleiding fungeert een qualityboard. Deze board komt op verzoek van CTG eenmaal tijdens de opleiding bijeen. Centraal in deze bijeenkomst staan borging en kwaliteit van de opleiding. Op basis van de in de regeling bij punt 5 genoemde terugrapportage, wordt de agenda samengesteld. Leden van de board kunnen zelf ook agendapunten inbrengen. Hiervoor dienen zij tenminste 4 weken voor de geplande bijeenkomst het agendapunt bij CTG op te geven. Centraal in de bijeenkomst staan de volgende onderwerpen:

• optimalisatie van product en process

• uitwisselen van informatie m.b.t. de opleiding

• zn. bijstellen/ toevoegen van onderdelen/doelen in het leerprogramma

• zn. bijstellen / toevoegen van competenties in het leerprogramma

• afstemming m.b.t. stages, beoordelingen en participatie in verschillende onderdelen van de opleiding.

De bijeenkomst van de board wordt gepland tussen de 7e en 9e maand na aanvang van de opleiding.

Samenstelling qualityboard: de board bestaat uit leden van de deelnemende instellingen, docenten, trainers, en CTG. Per deelnemende instelling kunnen maximaal 2 deelnemers de bijeenkomst bijwonen. Het aantal docenten is niet gelimiteerd (een en ander hangt af van de aard van het onderwerp op de agenda). CTG fungeert binnen deze board als voorzitter. Practitioners i.o. zijn uitgesloten van deelname aan de board. De qualityboard doet aanbevelingen naar de opleiding op basis van consensus. Per aanbeveling wordt bekeken of deze in de huidige, danwel in een volgende groep wordt geïmplementeerd.

Deze pagina is het laatst bijgewerkt op: 22-03-2023