

## **Klachtenprocedure scholing**

### **Kwaliteit en Innovatie BV ('KEI')**

KEI biedt onafhankelijke en geaccrediteerde scholingen aan aan huisartsen, praktijkondersteuners, praktijkverpleegkundigen, doktersassistenten, triagisten en eventueel andere zorgverleners die aangesloten zijn bij Onze Huisartsen.

KEI streeft hierbij naar een optimale kwaliteit. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over de inhoud van of de gang van zaken met betrekking tot een scholing, dan bieden wij u de mogelijkheid een klacht in te dienen die zorgvuldig zal worden behandeld aan de hand van deze klachtenprocedure.

#### **De procedure**

1. Bij voorkeur bespreekt u uw klacht in eerste instantie met de direct betrokkene(n)
2. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, of de klacht zich er niet voor leent om met de direct betrokkene(n) te bespreken, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij mw. M. Heeneman - van Dijk:

Kwaliteit en Innovatie BV  
T.a.v. mw. M. Heeneman - van Dijk, klachtenfunctionaris  
Postbus 57  
6880 AB Velp

Vermeld hierbij in elk geval:

- De naam, voornamen en het adres van de klager
  - Een duidelijke omschrijving van de klacht en de feiten/gronden waarop deze klacht berust
3. Na ontvangst van uw klacht zal KEI binnen vijf werkdagen een ontvangst-bevestiging aan de klager sturen.
  4. De klacht wordt tevens binnen vijf werkdagen voorgelegd aan de directie van KEI, die binnen zes weken tot een oplossing probeert te komen.
  5. KEI hanteert bij de behandeling van de klacht de principes van hoor en wederhoor.
  6. Indien de klacht niet binnen de termijn van zes weken opgelost kan worden, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd en zal KEI een termijn aangeven waarop zij verwacht de klacht wel te kunnen afhandelen.
  7. Indien de directie van KEI tot een beslissing is gekomen, wordt deze schriftelijk aan de klager medegedeeld.
  8. Indien de klacht niet door de directie kan worden opgelost, of de klager het niet eens is met de beslissing van de directie, zal de klacht doorgestuurd worden aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
  9. De klager heeft bij een onbevredigende uitkomst vier weken de tijd om hierop een schriftelijke reactie in te dienen.
  10. De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in, waarbij alle betrokkenen gehoord zullen worden.
  11. De beslissing van de onafhankelijke klachtenfunctionaris zal binnen vier weken schriftelijk, onder vermelding van de argumenten waarop de beslissing is

gebaseerd, aan de klager worden medegedeeld en is bindend voor alle betrokken partijen.

12. Eventuele consequenties (bijvoorbeeld het betalen van een schadevergoeding of het leveren van een vervangende dienst) zullen binnen de door de klachtenfunctionaris gestelde termijn worden afgehandeld.

### **Kosten**

1. Het indienen van een klacht is kosteloos.
2. Kosten die de klager zelf maakt zijn voor zijn/haar rekening.

### **Privacy**

1. Alle informatie met betrekking tot de klager en de klacht zal door KEI vertrouwelijk worden behandeld.
2. De medewerker van KEI die de klacht in ontvangst neemt en de directie hebben geheimhoudingsplicht en gaan zorgvuldig om met de privacy van de klager.
3. Alle correspondentie met betrekking tot de klacht wordt voor de duur van vijf jaar bewaard.

### **Evaluatie**

1. KEI zal de afhandeling van de klacht kritisch evalueren en daar waar noodzakelijk en mogelijk maatregelen treffen om herhaling van de klacht in de toekomst te voorkomen.