

KLACHTENREGELING CCOC

I. Inleiding

De Nederlandse Orthopaedische Vereniging (NOV) vindt het belangrijk dat via de Opleidingscommissie van de NOV aangeboden landelijk cursorisch onderwijs (CCOC onderwijs) kwalitatief goed is en naar behoren wordt gegeven. Tijdens het landelijk cursorisch onderwijs hebt u de mogelijkheid opmerkingen over het landelijk cursorisch onderwijs of de organisatie door middel van het evaluatieformulier weer te geven. Hierop vindt geen directe terugkoppeling plaats, maar de opmerkingen worden wel meegenomen ter verbetering van het landelijk cursorisch onderwijs of de organisatie. Indien u als deelnemer niet tevreden bent over het landelijk cursorisch onderwijs, kunt u een klacht indienen bij de NOV. De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel: enerzijds het oplossen van de klacht van klager, anderzijds het verbeteren van door de NOV aangeboden landelijk cursorisch onderwijs.

II. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Bezwaar:** het schriftelijk bezwaar van klager tegen de uitkomst van de klachtenbehandeling.
- **CCOC onderwijs:** het door de Opleidingscommissie van de NOV aangeboden landelijk cursorisch onderwijs.
- **Deelnemer;** de deelnemer aan door de NOV aangeboden landelijk cursorisch onderwijs.
- **Klacht;** iedere schriftelijke vorm van uiting van ontevredenheid van een deelnemer over de(na)scholing, die is ontvangen door de NOV.
- **Klager;** de deelnemer die een klacht over het landelijk cursorisch onderwijs bij de NOV heeft ingediend.
- **NOV;** Nederlandse Orthopaedische Vereniging.

III. Procedure

A. Indienen Klacht

Een klacht dient via aangetekende brief, binnen 4 weken na de (na)scholing, te worden ingediend. De klacht moet tenminste de volgende gegevens bevatten:

1. Uw naam.
2. Vermelding van de naam van de (na)scholing, alsmede de datum waarop u de (na)scholing heeft gevolgd.
3. Een duidelijke omschrijving van de klacht.

B. Behandeling klacht

1. Klager ontvangt een bevestiging dat de klacht is ontvangen en informatie over de procedure.
2. Indien nodig wordt klager om aanvullende informatie gevraagd.

C. Uitkomst klachtenbehandeling

1. Klager wordt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de uitkomst van de klachtenbehandeling.
2. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de hiervoor genoemde termijn met een inhoudelijk oordeel over de klacht te komen, zal klager schriftelijk worden bericht binnen welke termijn uitkomst over de klacht zal worden gegeven.

D. Bezwaar

1. Indien klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenbehandeling of met de afwikkeling van de procedure kan bezwaar worden gemaakt bij de NOV. Het bezwaar moet schriftelijk worden gedaan.
2. Het indienen van bezwaar is mogelijk tot uiterlijk zes weken na de verzenddatum van de uitkomst van de klachtenbehandeling.
3. In het bezwaar dient klager te motiveren waarom hij of zij het niet eens is met de uitkomst van de klachtenbehandeling.
4. De NOV bericht klager binnen 4 weken na ontvangst van het bezwaar schriftelijk of het bezwaar gegrond dan wel ongegrond is verklaard. Indien het bezwaar gegrond is verklaard, zal de NOV tevens een inhoudelijk oordeel geven over de klacht.
5. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de hiervoor genoemde termijn te reageren op het bezwaar dan zal klager schriftelijk worden bericht over de termijn waarbinnen de NOV zal reageren op het bezwaar.

E. Beroep

1. Indien klager niet tevreden is met de beslissing op bezwaar, kan hiertegen schriftelijk beroep worden ingesteld bij het bestuur van de Federatie Medisch Specialisten, Mercatorlaan 1200, 3528 BL Utrecht.
2. Het instellen van beroep is mogelijk tot uiterlijk zes weken na de verzenddatum van de beslissing op bezwaar.
3. In het beroepsschrift dient klager te motiveren waarom hij/zij het niet eens is met de beslissing op bezwaar.
4. Klager ontvangt binnen vier weken na ontvangst van het beroepsschrift of het beroep ontvankelijk is. Indien beroep ontvankelijk is, een inhoudelijk oordeel worden gegeven over de klacht.
5. Indien het niet mogelijk is om binnen de hiervoor genoemde termijn te reageren op het beroep, dan zal klager schriftelijk worden bericht over de termijn waarbinnen een uitspraak in het beroep zal worden gedaan.
6. De uitspraak in beroep is bindend voor de NOV.

IV Beslotenheid en vertrouwelijkheid

1. De klachtbehandelaar is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt niet voor zover de klachtbehandelaar onafhankelijk van de klacht reeds over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.
2. De klacht wordt in beslotenheid behandeld.

VI Archivering

Na de behandeling van de klacht behoudt de NOV de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijke beëindigingsbericht gedurende een periode van vijf jaar.

V. Slotbepalingen

Deze klachtenregeling is vastgesteld door van het bestuur van de NOV en kan worden gewijzigd door het bestuur van de NOV. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van de NOV.