



## Klachtenprocedure scholing

Het Netwerk Palliatieve Zorg organiseert scholingen aan zorgverleners in de regio Den Bosch-Bommelerwaard en Oss-Meierijstad- Maashorst.

Er worden scholingen aangeboden binnen de zorgthema's met betrekking tot de palliatieve zorg. Er worden met regelmaat scholingen aangeboden aan met name verpleegkundigen, verzorgenden, huisartsen en overige betrokkenen in de regio. Bij het aanbieden van scholing wordt gestreefd naar een goede organisatie en dienstverlening.

Heeft u klachten over een scholingsaanbod dan kunt u:

A. Contact opnemen met het Netwerk Palliatieve Zorg (Monique van den Broek),  
[coördinator@netwerkpalliatievezorg.info](mailto:coördinator@netwerkpalliatievezorg.info)

Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen via het klachtenformulier (zie bijlage)

B. Klachtenformulier scholing

1. Het klachtenformulier bevat:

naam cursist

naam cursus/scholing

telefoonnummer cursist

datum klacht

omschrijving klacht

2. Het formulier wordt per mail of post opgestuurd naar Monique van den Broek (gegevens op bijlage).

3. De cursist krijgt binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst

4. De klacht wordt in ontvangst genomen door het Netwerk Palliatieve Zorg (Monique van den Broek) en binnen vijf werkdagen neemt zij contact op met de cursist.

5. De klacht wordt binnen vier weken afgehandeld. Indien er meer tijd nodig is, dan wordt dit toegelicht met een tijdsindicatie

6. De oplossing wordt vastgelegd in een mailbericht aan cursist en één jaar gearcheveerd.

Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, dan kan de cursist de klacht indienen bij de klachtencommissie.

C. Klachtencommissie De klachten worden voorgelegd aan een onafhankelijke partij. De Stichting Fibula, landelijke organisatie Netwerken Palliatieve zorg, ([www.stichtingfibula.nl](http://www.stichtingfibula.nl)) zal hierin als zodanig optreden.

## Reglement

1. Het klachtendossier wordt ingediend bij de onafhankelijke partij.
2. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen.
3. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
4. De onafhankelijke partij is verplicht tot hoor en wederhoor. Dit kan mondeling, schriftelijk, gezamenlijk of apart. De onafhankelijke partij kan extra informatie opvragen bij alle partijen
5. Het oordeel van deze partij is bindend. Eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.
6. De klacht wordt binnen 12 weken afgehandeld. Als dit niet lukt, wordt contact opgenomen met de klager.
7. De klacht en wijze van afhandeling wordt één jaar gearhiveerd.

Deze klachtenprocedure is op 1 januari 2019 in werking getreden.

