



## Klachtenregeling scholingsaanbod MCC Klik

Medisch Coördinerend Centrum Klik, hierna te noemen: MCC Klik organiseert scholingen aan zorgprofessionals in het adherentiegebied van Isala.

MCC Klik ondersteunt bij de opzet van en draagt zorg voor de uitvoering van (geaccrediteerde) nascholingen aan zorgprofessionals. Wanneer u niet tevreden bent over de inhoud of de gang van zaken tijdens een nascholing van MCC Klik dan kunt u dit het beste direct kenbaar maken.

### Heeft u klachten over een scholingsaanbod?

Bij voorkeur zien we dat betrokkenen het probleem samen bespreken. Lukt dat niet of komt u er samen niet uit dan kunt u een klacht indienen door contact op te nemen met MCC Klik via [info@mccklik.nl](mailto:info@mccklik.nl). Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen via het klachtenformulier (zie bijlage).

### Klachtenprocedure scholingsaanbod

1. Het klachtenformulier invullen
2. Het formulier wordt per mail opgestuurd naar [info@mccklik.nl](mailto:info@mccklik.nl)
3. De deelnemer krijgt binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst
4. De klacht wordt in ontvangst genomen door MCC Klik, waarna binnen vijf werkdagen contact opgenomen wordt met de deelnemer.
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 de deelnemer en vijf jaar gearcheeerd. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, dan kan de deelnemer de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

### Zijn er kosten verbonden aan het indienen van een klacht?

Een klacht indienen is kosteloos. Eventuele kosten die u zelf maakt zijn voor eigen rekening. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor MCC Klik bindend. Eventuele consequenties worden door MCC Klik snel afgehandeld.

### Hoe zit het met mijn privacy?

De informatie die u ons verschaft, wordt vertrouwelijk behandeld. MCC Klik heeft geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig met uw privacy om.

### Klachtenfunctionaris

De klachten worden voorgelegd aan een onafhankelijke partij: Sabine Breuls Advocatuur & Mediation 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 voor vijf jaar gearcheeerd.

Deze klachtenprocedure is op 1 januari 2023 in werking getreden.



BIJLAGE

## Klachtenformulier scholingsaanbod MCC Klik

- naam deelnemer -----
- naam cursus/scholing -----
- mailadres deelnemer -----
- telefoonnummer deelnemer -----
- datum klacht -----
- omschrijving klacht

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Dit formulier opsturen naar [info@mccklik.nl](mailto:info@mccklik.nl)  
MCC Klik