

Klachtenprocedure bij NVIC-cursussen en -congressen

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over (de uitvoering van) onderwijsactiviteiten van de NVIC zoals FCCS cursus, luchtwegcursus, echografiecursus, Intensivistendagen of het NVIC najaarscongres, dan wel anderszins klachten hebben dan bestaat daarvoor een klachtenregeling.

Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken?

Uw eventuele klachten kunt u mondeling (ter plaatse) melden aan de congresbalie of aan de course director bij de cursussen. Daarnaast kunt u uw klacht, tot maximaal 2 weken na afloop van de cursus of het congres, schriftelijk of per e-mail kenbaar maken aan de betreffende commissie. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Contactgegevens

NVIC
Postbus 2124
3500 CG Utrecht

secretariaat@nvic.nl

Betrokken commissies:

- Congrescommissie
- FCCS commissie
- Commissie Luchtwegmanagement
- Commissie Echografie
- Commissie Pulmonale diagnostiek en interventies

Klachten over organisatorische kwesties worden voorgelegd aan het congresbureau dat de betreffende activiteit organiseert. Overige klachten worden door de betrokken commissie zelf behandeld.

Klachtafhandeling

Zo mogelijk wordt er ter plaatse direct met de klager/ klaagster overlegd om tot een oplossing van het probleem te komen. Blijft de klager/ klaagster ontevreden, dan wordt de klager/ klaagster verzocht om de klacht schriftelijk in te dienen.

Op een schriftelijke klacht wordt binnen vier weken mondeling, schriftelijk of per e-mail gereageerd. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de klager/ klaagster hiervan binnen de hiervoor genoemde termijn van vier weken in kennis worden gesteld, waarbij meteen een indicatie zal worden gegeven wanneer wordt verwacht om uitsluitsel te kunnen geven. Is de klager/ klaagster met de reactie op de klacht akkoord, of reageert hij/zij niet binnen vier weken op dit bericht, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd, worden voor de duur van twee jaar bewaard.

Vindt de klager/ klaagster dat zijn/ haar klacht niet naar behoren is afgehandeld of is het ongenoegen niet weggelaten, dan kan de klacht in 2^e instantie worden voorgelegd aan het NVIC bestuur. Mocht dit nog niet tot een oplossing leiden dan wordt de klacht aan een onafhankelijke derde, namelijk dr. G. van Andel, oud-voorzitter van de Nederlandse Vereniging voor Urologie, voorgelegd, wiens oordeel bindend zal zijn.