****Post-HBO CT van CT2U

**Inleiding**

Op een radiologieafdeling van een ziekenhuis staan verschillende modaliteiten. De Computer Tomografie (CT) is een van deze modaliteiten. De hoeveelheid CT onderzoeken neemt nog steeds jaarlijks toe. CT wordt gebruikt voor beeldvorming met een grote variëteit aan pathologie. Deze variatie loopt uiteen van simpele sinusitis tot en met levensbedreigende ziekten. CT geeft in een zeer korte tijd (enkele seconden) heel veel informatie. Hierdoor wordt CT steeds meer gebruikt voor acute situaties, denk hierbij gebarsten aneurysma, en CVA voor trombolyse.

Hoewel CT gebruikt maakt van röntgenstraling is de techniek en de parameter-instelling totaal anders dan bij conventionele röntgenopnames. Meestal wordt er geprotocolleerd gewerkt op CT, echter soms wordt op inzicht afgeweken van dit protocol. Op een radiologie afdeling zitten vaak twee categorieën laboranten met kennis en kunde ten aanzien van CT. Een groep gebruikers die het apparaat prima kan bedienen als er geprotocolleerd gewerkt dient te worden. De andere groep bestaat uit laboranten die deze protocollen bewaakt, beheert en in staat zijn niet geprotocolleerd te werken. Deze groep laboranten die de protocollen beheren en bewaken dienen zich een bovengemiddelde kennis van de techniek van CT, alsmede een bovengemiddelde kennis van de anatomie en pathologie. Door deze extra kennis van de CT in al zijn facetten is deze groep een vraagbaak voor de routine gebruikers. Voor de laboranten die de protocollen beheren en bewaken stelt de afdeling vaak als eis een afgeronde Post-HBO CT opleiding. Voor deze groep is de Post-HBO CT van CT2U bedoelt. Uiteraard is de opleiding ook bedoeld voor toestelhoofden en eindverantwoordelijken. De Post-HBO CT van CT2U heeft reeds een 100-uur CPION-erkenning, waardoor de cursist verzekerd is van 100 contacturen.

**Post-HBO CT**

De cursist dient de gehele opleiding af te nemen, afname van losse modules of onderdelen zijn niet mogelijk. Op CT wordt relatief veel straling en intraveneus contrastmiddel gebruikt. Bij het gebruik van straling geldt het ALARA principe. Eenvoudige ziekten eisen een low-dose protocol, ernstige ziekten rechtvaardigen een high-dose protocol. Van intraveneus contrastmiddel is ondanks veranderende inzichten over de ernst, bekend dat het nefrotoxisch is. Bij gebruik van veel straling en veel intraveneus contrastmiddel is de diagnose makkelijker te stellen. Dit staat op gespannen voet met het principe om de patiënt minimale schade toe te brengen of risico’s daar op te laten lopen. Deze driehoek-spanning (stralingsdosis-intraveneus contrastmiddel-diagnose) is de kern van goed gebruik van de CT. Tijdens de Post HBO CT is deze driehoek-spanning de rode draad van de opleiding. Om dit te bereiken is de cursist na de opleiding in staat:

* de anatomie en bijbehorende pathologie van elk gewenst CT onderzoek te beschrijven en onderbouwen
* een passend scanprotocol van elk CT-onderzoek te beschrijven en te onderbouwen
* de relatie tussen ziektebeeld en scanprotocol van elke gewenst CT onderzoek te beschrijven en te onderbouwen
* gebruik, hoeveelheid en timing van contrastmiddel van elke gewenst CT onderzoek te beschrijven en te onderbouwen
* een balans tussen stralingsdosis, intraveneus contrastmiddel gebruik en diagnose van elke gewenst CT onderzoek te beschrijven en te onderbouwen
* het eigen scanprotocol van elke gewenst CT onderzoek te optimaliseren
* een risico inschatting van de toegediende stralingsdosis te berekenen, te onderbouwen en te kunnen verantwoorden naar anderen.
* een volwaardige gesprekspartner te zijn voor de diverse disciplines die met CT te maken hebben (radiologen, klinisch fysici, industrie)

**Programma**

De Post-HBO CT kent twee hoofdvakken, te weten medisch en techniek. De vakken zijn niet strikt gescheiden, immers bij een technische instelling hoort een medische rechtvaardiging. Zo is een vast onderdeel van de medische vakken: protocolbespreking, alsmede bij de technische vakken wordt bij elke parameterbespreking een medische verantwoording besproken. Er zijn acht medische modules en vijftien technische modules.

De medische modules zijn:

* Hersenen en KNO
* Hals
* Thorax
* Bovenbuik
* Onderbuik
* Cardiac
* Colon en darmen
* Extremiteiten en trauma

De technische modules zijn:

* Bouw en reconstructiemethoden
* Window Width/Window Level
* CT en het bestraalde veld
* FOV en coupedikte
* Pitch, kernel en rotatietijd
* Interpolatie algoritmes
* Systeemruis en kV
* mAs en Automatische Exposie Controle
* Stralingshygiëne deel 1
* Stralingshygiëne deel 2
* Intraveneuze contrastmiddelen en flowprofielen
* Spatiele resolutie deel 1
* Spatiele resolutie deel 2
* Artefacten
* Dual energy

De medische lessen bestaan uit de volgende onderdelen:

* anatomie en fysiologie
* pathologie
* scanprotocol-optimalisatie en gerechtvaardigd gebruik van intraveneus contrastmiddel

**Doelstelling van de Post-HBO CT**

De Post-HBO CT is bedoeld voor hen die kritisch naar protocollen willen kijken en de scanprotocollen willen optimaliseren door ze te wijzigen, veranderen en verbeteren. Vaak zijn dit (toekomstige) kernlid leden, aanspreekpunten dan wel toestelhoofden. Na afronding van de cursus is de MBB-er in staat om goed onderbouwd deze verbeteringen voor te stellen. Het doel is om MBB-ers op te leiden die een gesprekspartner zijn voor radiologen, klinisch fysici en de industrie.

**Doelgroep de Post-HBO CT**

De opleiding is geschikt voor toestelhoofden en laboranten die protocollen beheren en bewaken.

**Opzet van de Post-HBO CT**

De lessen medisch bestaan wisselend uit huiswerkbespreking en college. De anatomie en pathologie wordt gegeven in collegevorm. Scanprotocol-optimalisatie en correct intraveneus-contrastgebruik wordt gedoceerd in de vorm van huiswerkbespreking. Bij deze huiswerkbespreking wordt er kritisch gekeken naar het eigen protocol. Daarbij wordt klassikaal en interactief gekeken naar dit protocol. Onderdelen van dit kritisch kijken zijn:

-wat is de motivatie van de opbouw van dit protocol?

-wat zijn de variabelen?

-wat kan beter?

-wat zijn de limieten?

-is de stralingsdosis in balans met de vraagstelling?

-kan elke MBB-er die op CT werkt met dit protocol omgaan?

Hierdoor krijgt men inzicht in het eigen protocol en kan het daardoor verbeteren of motiveren.

 De technische lessen bestaan uit de volgende onderdelen:

* fysische uitleg techniek
* stralingsdosis en verandering van de techniek
* praktische toepassing van deze techniek
* techniek versus intraveneus contrastmiddel
* spatiele resolutie versus contrastresolutie
* bespreking praktijkopdrachten in het eigen ziekenhuizen van scans op fantomen of vooraf door de opleiding gedefinieerde objecten.

De lessen bestaan wisselend uit huiswerk/practicum-bespreking en college. De fysische uitleg van de techniek en stralingsdosis en verandering van de techniek worden gedaan in collegevorm. De collegevorm wordt ondersteund door huiswerkbespreking en proeven. De praktische toepassing van de techniek is een directe feedback van het medische onderdeel protocol optimalisatie en goed gebruik van intraveneus contrastmiddel. Het onderdeel techniek versus intraveneus contrastmiddel is een vast doorlopend onderdeel van de technieklessen, hierbij wordt het eerder bespreken driehoek spanningsveld gecompleteerd.

Een ander vast onderdeel van elke lesdag is het presenteren door 1 van de deelnemers van een specifiek CT onderwerp. Per cursusjaar verzorgd iedereen eenmaal een presentatie over een medisch gedeelte en eenmaal over een technisch gedeelte. Zoals eerder gemeld is deze scheiding niet strikt, immers aan een technisch probleem hoort zit een medisch probleem ten grondslag en vice versa.

Tijdens de voordracht worden kritische vragen gesteld door de groep en de vakdocenten. De cursist wordt zo getraind in het goed kunnen onderbouwen van argumenten en het beheersen van de techniek en medische grondslag. Dit is nodig voor het beoogde doel van de opleiding: gesprekspartner zijn voor verschillende disciplines

Daarnaast is er een gastcollege van de MBB-er werkzaam in het Wilhemina Kinderziekenhuis. In dit college worden kind-specifieke problemen op CT besproken en ervaring van het WKZ gedeeld. Kinderen worden niet veel op CT gescand, maar wel steeds meer. Hierdoor wordt ingespeeld op de toekomst.

Ook geeft een radioloog een gastcollege. Hierbij laat hij casussen zien en wordt er op grond van CT-beelden en aanvullende informatie gekeken of de cursist in staat is een diagnose dan wel een DD vast te stellen. Ook eventuele tekortkomingen van de scan worden besproken, waarbij de cursist een oplossing dient aan te dragen.

**Studiemateriaal**

-Eigen digitaal boek met handouts, uitgereikt op laptop (krijgen deelnemers in bezit) met alle handouts in pdf-vorm, hierdoor altijd actueel en foutloos.

**Gebruikte literatuur**

-Computer Tomografie Marcel Hakkert, Gert Tempelman e.a.

|  |  |
| --- | --- |
| ISBN10 | 9035231856 |
| ISBN13 | 9789035231856 |

-Computer tomography Willi Kalender

ISBN 103895782165

ISBN 139783895782169

-CT Teaching Manual Matthias Hofer

ISBN10 3131243546

ISBN13 9783131243546

**Evaluatie van de opleiding**

De opleiding wordt schriftelijk geëvalueerd. De resultaten van de evaluatie worden verwerkt en de samenvatting wordt ter beschikking van de opdrachtgever gesteld. De opleiding is reeds CPION-erkend. Het CPION verplicht CT2U om schriftelijk te evalueren en eventuele verbeterpunten aan te dragen. Deze verbeterpunten worden het jaar er op gereflecteerd. Hierdoor ontstaat een cyclus waarbij er snel wordt ingesprongen op eventuele verbeterpunten.

**Examinering**

Het examen bestaat uit twee onderdelen:

Schriftelijk

Het schriftelijk examen bestaat uit 100 multiple choice vragen. Hier wordt parate kennis alsmede het vermogen om de kennis toe te passen getoetst. Ook wordt er concrete anatomische/pathologie kennis getoetst in de vorm van beeldherkenning. De normering is: een voldoende bij 70 correct ingevulde vragen. Deze toets wordt klassikaal, digitaal afgenomen zodat fouten in de beoordeling tot het minimum zijn gereduceerd.

Mondeling

Dit examen bestaat uit een presentatie. De presentatie dient ondersteund te worden door een schriftelijk in te leveren abstract. De presentatie heeft als onderwerp een reëel probleem op de CT-scanner van de cursist zelf. Deze laat aan de hand van de presentatie zien hoe hij/zij dit probleem probeert op te lossen. De werkelijke oplossing is ondergeschikt aan het proces naar die eventuele oplossing. Het zou dus kunnen zijn dat de oplossing niet wordt gevonden. Afwegingen en onderbouwing van de mogelijkheden vormen de basis voor de beoordeling. Die beoordeling berust bij de twee vakdocenten en een derde onafhankelijke beoordelaar die als voorzitter fungeert. De vakdocenten letten vooral op de inhoud, de voorzitter let vooral op procedure en constateert eventuele bias. Na afloop krijgt de kandidaat kritische vragen van de vakdocenten en medekandidaten. De kandidaat dient deze vragen op een correcte manier en onderbouwd te kunnen beantwoorden, dan wel te pareren.

Indien een of twee examenonderdelen niet met een voldoende is afgesloten krijgen de cursisten een herkansing. De herkansing bestaat uit:

-mondeling

-schriftelijk

De mondelinge herkansing is een toetsing door de twee vakdocenten, waarbij de kennis van de cursist mondeling wordt getoetst. De schriftelijk herkansing bestaat uit het schrijven van een essay over een bepaald deelgebied van de techniek van CT wat als onvoldoende werd beoordeeld tijdens het examen.

**Diploma’s en bewijs van deelname**

De cursisten die beide examenonderdelen met een voldoende afsluiten krijgen een diploma. Dit is het diploma welke de stichting CPION uitgeeft. Daarnaast krijgt de cursist een cijferlijst uitgeven door CT2U. De cursisten die een van beide examenonderdelen niet met een voldoende en ook de herkansing niet met een voldoende hebben afgesloten krijgen een bewijs van deelname, alsmede de cijferlijst.

**Docenten**

Matthijs Hagenbeek

Dhr. Hagenbeek heeft gedurende 12 jaar vele cursussen op CT-gebied gegeven. Tevens geeft hij Post HBO CT-opleidingen. Ook is hij schrijver van een hoofdstuk van een Nederlands boek over CT. Daarnaast is Dhr Hagenbeek regelmatig spreker op diverse symposia en congressen.

Gert Tempelman

Dhr. Tempelman heeft net als dhr. Hagenbeek veel cursussen op dit gebied gegeven, gedurende meer dan 14 jaar. Ook hij geeft Post HBO CT-opleidingen. Naast schrijver was hij ook redacteur van het eerder gememoreerde boek over CT. Daarnaast is Dhr. Tempelman regelmatig spreker op diverse symposia en congressen

Drs. Alexander van Gorp

Drs. Alexander van Gorp is opgeleid in het Deventer Ziekenhuis. Hij momenteel werkzaam als radioloog in Laurentius Ziekenhuis in Roermond. Hij is gespecialiseerd in CT-coronairen en heeft als aandachtsgebied thorax/abdomen. Daarnaast is Drs. Van Gorp regelmatig spreker op diverse symposia en congressen.

Leontine Boudewijns

Mw Boudewijns is werkzaam in het WKZ. Zij geeft een gastcollege over CT bij kinderen.

**Leiding**

De leiding van CT2U berust bij M.Hagenbeek en G.Tempelman.

**Contacturen**

De hoeveelheid contacturen bedraagt minimaal 100 uur, verdeeld over 15 lesdagen en twee examendagen.

**Totale studiebelastinguren**

De cursisten moeten veel huiswerk maken en technische proeven uitvoeren als voorbereiding op de lesdagen. Dit huiswerk neemt in totaal 200 uur in beslag.

Voorbereiden voor maken van een presentatie tijdens de les 14 uur.

Het maken van het examen en voorbereiden van de presentaties en maken van het abstract kost 30 uur.

Het aantal studiebelastingsuren is hierdoor:

* 100 contacturen
* 200 uur studievoorbereiding en huiswerk
* 15 uur presentatievoorbereiding en presentaties zelf
* 30 uur examen en examenvoorbereiding

***Het totaal van de opleiding komt hierdoor op 345 studiebelastingsuren.***

Stralingsbelasting is het gehele schooljaar een afweging tijdens het (elke module terugkerende) onderdeel protocol-optimalisatie. Daarnaast zijn er twee technische module volledig gewijd aan dit item (ruim 1 lesdag, voorbereidingstijd vergelijkbaar).

***Van de totaal 345 studiebelastingsuren worden er 50 uren gebruikt specifiek voor stralenveiligheid.***

**Minimaal/maximaal aantal deelnemers**

Er is een minimum van 6 deelnemers, het maximum ligt op 18 deelnemers. De keuze voor dit minimum dan wel maximum ligt in het feit dat bij te weinig of te veel deelnemers het interactieve karakter verloren gaat. Bij overschrijding van 18 deelnemers wordt er voor gekozen om twee of meerdere groepen te maken.

**Plaats en data**

Er wordt lesgegeven op één of twee locaties. Omdat de aanmelding hoofdzakelijk uit het midden en noordoost Nederland komen is er dus een altijd een locatie Midden-Nederland en een bij voldoende vraag ook één op locatie Noordoost Nederland. Rooster van de lessen bijgevoegd.

**Organiserende instelling (aanbieder)**

CT2U, Zwaluwenveld 89, 7827 PM, Emmen tel 0652397580.

**Aan- en afmeldingen**

De cursist dient zich af te melden bij afwezigheid. De cursist mag maximaal 10 % van de lessen verzuimen. Bij hogere verzuim (tot 15%) dient de cursist via een essay aan te tonen dat de cursist de stof door middel van zelfstudie beheerst. Bij nog hoger verzuim wordt de cursist uitgesloten van examinering.

**Wijze van betalen**

Hiervoor verwijzen wij naar de algemene voorwaarden van CT2U voor incompany. <http://www.ct2u.nl/Algemene-Voorwaarden>. Ook als bijlage gevoegd bij dit document.

**Algemene voorwaarden CT2U voor**

**"Post-HBO CT" en "Masterclass CT"**

**Artikel 1. Definities**

* Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie een overeenkomst

tot afname van een Post-HBO of Masterclass voor een organisatie wordt aangegaan.

* Opdrachtnemer: "v.o.f. CT2U", vertegenwoordigd door Gert Tempelman en/of Matthijs Hagenbeek. Opdrachtnemer is hierna te noemen: CT2U.
* Trainingsdag: lesdag bestaande uit minimaal 7 en maximaal 8 contactuur
* Trainer: de docent Computer Tomografie
* Post-HBO CT: de CPION-geaccrediteerde Post-HBO Computer Tomografie, welke uit tenminste 100 contactuur bestaat , met deelnemers uit verschillende organisaties op een door CT2U georganiseerde lokatie.
* Masterclass CT: ééndaagse training Computer Tomografie met deelnemers uit verschillende organisaties op een door CT2U georganiseerde lokatie.
* Voorwaarden: onderhavige algemene voorwaarden.

**Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. De voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, (rechts)handelingen en overeenkomsten van CT2U

2. Wijzigingen van of aanvullingen op de voorwaarden dienen door de opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk te worden bevestigd.

3. Het accepteren van een offerte als bedoeld in artikel 3 lid 2 impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze voorwaarden.

4. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever is uitgesloten voor zover deze in strijd zijn met deze voorwaarden.

**Artikel 3. Overeenkomst ter zake "Post-HBO CT" of "Masterclass"**

1. Ter zake een Post-HBO of Masterclass stelt CT2U na een aanvraag door de opdrachtgever een uitgebreide offerte op.

2. De overeenkomst met betrekking tot deelname aan een Post-HBO of Masterclass komt tot stand door integrale acceptatie van de offerte.

**Artikel 4. Prijzen van Post-HBO of Masterclass**

1. De prijs die is vermeld in de offerte is bindend gedurende de geldigheidsduur van die offerte.

2. Kosten voor de locatie (inclusief lunch) van de Post-HBO of Masterclass komen voor rekening van de opdrachtnemer

**Artikel 5. Betaling bij Post-HBO of Masterclass**

1. Na acceptatie van de offerte voor een Post-HBO of Masterclass zoals bedoeld in artikel 3 zendt CT2U uiterlijk twee weken voor aanvang van de Post-HBO of Masterclass een factuur aan de opdrachtgever.

2. Betaling door de opdrachtgever dient te geschieden uiterlijk vóór aanvang van de eerste dag van de Post-HBO of Masterclass door middel van storting op een door CT2U aangewezen bankrekening.

3. Indien twee weken na de uiterlijke betalingsdatum de factuur niet is betaald, wordt een herinneringsfactuur gestuurd. Na nog eens twee weken overschrijding wordt een tweede herinneringsfactuur gestuurd, waarbij 5% over het factuurbedrag aan administratiekosten wordt gerekend.

4. Indien de opdrachtgever twee weken na de tweede herinneringsfactuur nog niet heeft betaald, zijn de daaruit voor CT2U voortvloeiende kosten voor rekening van de opdrachtgever. Onder deze kosten zijn begrepen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, zoals de kosten van sommatie, incasso, raadsman/advocaat.

**Artikel 6. Annulering Post-HBO of Masterclass door de opdrachtgever**

1. Een Post-HBO of Masterclass kan door de opdrachtgever tot twee maanden voor de afgesproken datum kosteloos worden geannuleerd.

2. Bij annulering van een Post-HBO of Masterclass korter dan 2 maanden voor de afgesproken datum wordt 50% van het factuurbedrag in rekening gebracht.

3. Bij annulering van een Post-HBO of Masterclass korter dan 2 weken voor de afgesproken

datum wordt 75% van het factuurbedrag in rekening gebracht.

4. Bij annulering van een Post-HBO of Masterclass korter dan 1 week voor de afgesproken

datum wordt 100% van het factuurbedrag in rekening gebracht.

**Artikel 7. Annulering van een Post-HBO of Masterclass door CT2U**

1. In geval van ziekte van de trainer of andere onvoorziene omstandigheden zal CT2U al het mogelijke doen om voor een vervangende trainer te zorgen.

2. Indien geen vervanging mogelijk is, zal in overleg met de opdrachtgever(s) een nieuwe datum voor de trainingsdag bepaald worden.

3. Indien de opdrachtgever naar aanleiding van de omstandigheden genoemd in lid 1 besluit tot annulering van de training zal CT2U binnen een week het eventueel reeds betaalde factuurbedrag in zijn geheel terugstorten op een door de opdrachtgever te bepalen bank‐ of girorekening.

**Artikel 8. Vervanging trainer bij incompany-trainingen**

CT2U is gerechtigd een trainer te vervangen door een andere trainer. Dit gebeurt altijd in overleg met de opdrachtgever.

**Artikel 9. Vragen en Klachtenregeling incompany-trainingen**

1. CT2U hanteert de in de bijlage bij deze Algemene Voorwaarden opgenomen Klachtenregeling.

2. De genoemde Klachtenregeling treedt in werking op het moment dat de opdrachtgever mondeling dan wel schriftelijk een klacht over CT2U meldt.

3. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de training worden door CT2U beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door CT2U per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

**Artikel 10. Aansprakelijkheid**

1. CT2U is niet aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door deelname aan een Post-HBO of Masterclass van CT2U .

2. CT2U is niet aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door het annuleren van een Post-HBO of Masterclass door CT2U , tenzij aan CT2U opzet of grove schuld kan worden verweten.

3. Indien CT2U op enig moment ondanks het bepaalde in lid 1 en lid 2 wel aansprakelijk is voor enige schade, dan zal deze beperkt zijn tot maximaal het factuurbedrag.

4. Indirecte schade wordt door CT2U niet vergoed.

**Artikel 11: Vertrouwelijkheid**

1. CT2U gaat te allen tijde zorgvuldig en vertrouwelijk om met informatie die tijdens de Post-HBO of Masterclass over deelnemers verkregen wordt.

2. CT2U gaat te allen tijde zorgvuldig om met informatie die tijdens gesprekken met leidinggevenden of andere betrokkenen over de organisatie wordt verkregen.

**Artikel 12. Intellectueel eigendom**

1. Het verstrekte materiaal bij een Post-HBO of Masterclass wordt eigendom van de opdrachtgever.

2. De rechten van het intellectueel eigendom met betrekking tot de inhoud van de training, het materiaal en eventuele overige stukken/producten met betrekking tot Post-HBO of Masterclass blijven in het bezit van CT2U.

3. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van CT2U is de opdrachtgever niet gerechtigd gegevens uit en/of gedeelten en/of uittreksels van het verstrekte materiaal te openbaren, te exploiteren of, op welke wijze dan ook, te verveelvoudigen dan wel te gebruiken.

**Artikel 13. Toepasselijk recht**

1. Op alle offertes, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen en dergelijke van CT2U en overeenkomsten tussen CT2U en de opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.

**Bijlage Algemene Voorwaarden CT2U :**

**Klachtenregeling**

CT2U beoogt zo transparant mogelijk naar (potentiële) opdrachtgevers van incompany-trainingen op te treden. Hiervoor is allereerst informatie op de website (www.CT2U.nl) beschikbaar. Daarnaast wordt in iedere offerte duidelijke informatie gegeven over wat men van de trainingen mag verwachten: het programma, de doelstellingen, de kosten, de data, de algemene voorwaarden enz. In de offerte staat vermeld dat acceptatie van de offerte veronderstelt dat de opdrachtgever heeft kennis genomen van de algemene voorwaarden en hiermee akkoord gaat. Desalniettemin kan het voorkomen dat een opdrachtgever (al dan niet namens een deelnemer) een klacht indient over de inhoud van de training, de behandeling door de opdrachtnemer, het functioneren van de trainer of wat dan ook. In voorkomende gevallen zal CT2U daarbij de volgende procedure in acht nemen:

Bij binnenkomst van een klacht wordt de ontvangst daarvan onmiddellijk bevestigd en wordt de klager op de hoogte gesteld van de verdere procedure. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De directie van CT2U (Gert Tempelman en/of Matthijs Hagenbeek) bekijkt de klacht in eerste aanleg binnen uiterlijk zeven kalenderdagen na datum binnenkomst van de klacht. Binnen 14 kalenderdagen nemen zij contact op met de klager om over de klacht van gedachten te wisselen om te proberen daarvoor een oplossing te bewerkstelligen.

Indien op deze manier geen oplossing wordt bereikt, wordt door CT2U een onafhankelijk derde persoon aangewezen. Deze onafhankelijke derde persoon is Dhr. H. Harders hoofd van een afdeling Radiologie. Dhr. Harders past hoor en wederhoor toe, tracht een oplossing te bereiken, waarmee beide partijen zich kunnen verenigen en geeft, als dit niet mocht lukken, CT2U binnen één maand na de aanvang van de behandeling van de klacht een bindend oordeel over hoe de klacht opgelost moet worden. Dit wordt vervolgens binnen drie werkdagen na het nemen van het besluit schriftelijk aan de indiener van de klacht kenbaar gemaakt. De directie van CT2U zal binnen 7 kalenderdagen overgaan tot het uitvoeren van dit bindend oordeel.

Mocht de klacht niet binnen bovengenoemde termijn afgehandeld kunnen worden in verband met complexiteit, dan wordt deze termijn verlengd met een maand. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld. Het betreft hier een eenmalige verlenging, dus de maximale tijd tussen, behandeling en afhandeling van de klacht is twee maanden.

Tijdens de klachtenbehandeling worden betalingsverplichtingen uitgezonderd. Een klacht over een gebeurtenis, later dan één jaar na afloop van de gebeurtenis wordt niet in behandeling genomen. De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaart.

Artikel 13 uit de Algemene Voorwaarden is eveneens van toepassing op deze klachtenregeling.