

KLACHTENREGELING (NA)SCHOLING HEELKUNDE

I. Inleiding

De Nederlandse Vereniging voor Heelkunde (NVvH) en haar subverenigingen (hierna te samen: Heelkunde verenigingen) vinden het belangrijk dat de door de Heelkunde verenigingen aangeboden (na)scholing kwalitatief goed is en naar behoren wordt gegeven. Na een (na)scholing hebt u de mogelijkheid opmerkingen over de gegeven (na)scholing of de organisatie hiervan door middel van het evaluatieformulier weer te geven. Hierop vindt geen directe terugkoppeling plaats, maar de opmerkingen worden wel meegenomen ter verbetering van bovenbedoelde (na)scholing of de organisatie. Indien u als deelnemer niet tevreden bent over de (na)scholing, kunt u tevens een klacht indienen bij de NVvH.

De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel: enerzijds het oplossen van de klacht van klager, anderzijds het verbeteren van door de Heelkunde verenigingen aangeboden (na)scholing.

II. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Bezwaar:	het schriftelijk bezwaar van klager tegen de uitkomst van de klachtenbehandeling.
(na)scholing:	de door (een van) de Heelkunde verenigingen aangeboden (na)scholing waaronder het landelijk cursorisch onderwijs, Chirurgendagen en Najaasdag.
Deelnemer:	de deelnemer aan door de Heelkunde verenigingen aangeboden (na)scholing.
Klacht:	iedere schriftelijke vorm van uiting van ontevredenheid van een deelnemer over de (na)scholing dat is ontvangen door de NVvH.
Klager:	de deelnemer die een klacht over de (na)scholing bij de NVvH heeft ingediend.
NVvH:	Nederlandse Vereniging voor Heelkunde.
Subverenigingen:	subverenigingen van de NVvH zoals genoemd in artikel 2 lid 8 van de statuten van de NVvH.

III. Leden van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De vice-voorzitter van het Dagelijks Bestuur van de NVvH is de voorzitter van de Klachtencommissie. Telkens wanneer een klacht is ingediend, benoemt hij/zij de overige twee leden van de Klachtencommissie. De samenstelling is zodanig, dat steeds voor de afhandeling van een klacht de betreffende Klachtencommissie ad hoc als volgt is samengesteld:
 - a) de voorzitter;
 - b) twee leden gelieerd aan de Heelkunde vereniging(en) vanwege hun expertise met de (na)scholing waarop de klacht betrekking heeft.

IV. Procedure

A. Indienen Klacht

Een formele klacht dient schriftelijk, binnen 4 weken na afronding van de (na)scholing, te worden ingediend bij de NVvH.

Klachten kunnen worden gezonden naar:

NVvH

t.a.v. de Klachtencommissie (na)scholing

nvvh@heelkunde.nl of Postbus 20061, 3502 LB Utrecht.

De klacht moet tenminste de volgende gegevens bevatten:

- a) Naam, dagtekening en ondertekening van de klager.
- b) Vermelding van de naam en datum van de (na)scholing.
- c) Een duidelijke omschrijving van de klacht.

B. Afhandeling klacht

1. Het Dagelijks Bestuur zal de klacht in behandeling nemen en de klachtencommissie genoemd in III bijeenroepen.
2. Klager ontvangt een bevestiging dat de klacht is ontvangen informatie over de procedure van de klacht.
3. Indien nodig, wordt klager om aanvullende informatie gevraagd.
4. De klachtencommissie behandelt de klacht en past hoor- en wederhoor toe waardoor de zienswijze van beide partijen in de afweging kan worden meegenomen.
5. Klager wordt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de uitkomst van de klachtenbehandeling.
6. 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.
7. De bewaartermijn van de klachtdossiers is vastgesteld op twee jaar na afloop van het jaar waarin de klacht is afgehandeld. Partijen kunnen, mits zij daartoe een redelijk belang hebben, het Dagelijks Bestuur verzoeken het klachtdossier langer te bewaren. Registratie van de klachten en de wijze van afhandeling vindt plaats door het bureau van de NVvH.

C. 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 het Algemeen Bestuur NVvH. 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. Het Algemeen Bestuur bericht klager binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar schriftelijk of het bezwaar gegrond dan wel ongegrond is verklaard. Indien het bezwaar gegrond is verklaard, zal het Algemeen Bestuur 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, zal klager schriftelijk worden bericht over de termijn waarbinnen gereageerd zal worden op het bezwaar.

D. Beroep

1. Indien klager niet tevreden is met de beslissing op bezwaar, kan hiertegen schriftelijk beroep worden ingesteld bij de Commissie van Beroep (na)scholing wetenschappelijke verenigingen, p/a Federatie Medisch Specialisten, Mercatorlaan 1200, 3528 BL Utrecht conform de Regeling Commissie van Beroep (na)scholing wetenschappelijke verenigingen, zoals goedgekeurd door de Algemene Vergadering van de Federatie Medisch Specialisten

V. Slotbepalingen

1. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het Algemeen Bestuur van de NVvH.
2. Deze gewijzigde versie van de klachtenregeling is op 2 maart 2020 vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de NVvH, treedt direct in werking en kan worden gewijzigd door het Algemeen Bestuur van de NVvH.
Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van de NVvH www.heelkunde.nl
3. De wijzigingen van dit reglement treden in werking voor alle klachten die vanaf 2 maart 2020 worden ingediend.