KLACHTENREGELING ONDERWIJS- en SCHOLINGSACTIVITEITEN NVKG

I. Inleiding

De Nederlandse Verenging voor Klinische Geriatrie (NVKG) vindt het belangrijk dat aangeboden onderwijs- en scholingsactiviteiten van de NVKG, zoals de Geriatriedagen (congres), LOAG (landelijk onderwijs aios geriatrie) en Kennistoets kwalitatief naar behoren wordt uitgevoerd. Tijdens o.a. de LOAG en de Kennistoets hebt u de mogelijkheid feedback op het onderwijs en/of de organisatie te geven door middel van het evaluatieformulier. Hierop vindt geen individuele terugkoppeling plaats, maar de opmerkingen worden wel meegenomen ter verbetering van het onderwijs of de organisatie. Is een deelnemer niet tevreden dan bestaat hiervoor deze klachtenregeling.

De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel: enerzijds het oplossen van de klacht van klager, anderzijds het verbeteren van door de NVKG aangeboden onderwijs- en scholingsactiviteiten.

II. Begripsbepaling

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Bezwaar: het schriftelijk bezwaar van klager tegen de uitkomst van de klachtenbehandeling.
LOAG: het door de Commissie Opleiding en Onderwijs NVKG aangeboden Landelijk Onderwijs aios Geriatrie.
Deelnemer: de deelnemer aan door de NVKG aangeboden onderwijsactiviteit.
Klacht: iedere schriftelijke vorm van uiting van ontevredenheid van een deelnemer over de (na)scholing, die is ontvangen door de NVKG.
Klager: de deelnemer die een klacht over onderwijsactiviteit bij de NVKG heeft ingediend.
NVKG: Nederlandse Vereniging voor Klinische Geriatrie.
Scholing: onderwijs- en scholingsactiviteiten, congres.

III. Procedure

A. Indienen Klacht

Een klacht dient schriftelijk, binnen vier weken na de scholing, te worden ingediend. De klacht moet tenminste de volgende gegevens bevatten:

1. Uw naam.
2. Vermelding van de naam van de scholing, alsmede de datum waarop u de (na)scholing heeft gevolgd.
3. Een duidelijke omschrijving van de klacht.

NVKG
Dutch Geriatrics Society
Mercatorlaan 1200
Postbus 2704
3500 GS Utrecht
T (088) 28 23 930
E info@nvkg.nl
W www.nvkg.nl

B. Behandeling klacht

1. Klager ontvangt binnen vier weken een bevestiging dat de klacht is ontvangen en informatie over de procedure.
2. Indien nodig wordt klager om aanvullende informatie gevraagd.

C. Uitkomst klachtenbehandeling

1. Klager wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de uitkomst van de klachtenbehandeling.
2. 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.

D. 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 de NVKG. 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. De NVKG 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 de NVKG 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 dan zal klager schriftelijk worden bericht over de termijn waarbinnen de NVKG zal reageren op het bezwaar.

E. Beroep

1. Indien klager niet tevreden is met de beslissing op bezwaar, kan hiertegen schriftelijk beroep worden ingesteld bij het bestuur van de Federatie Medisch Specialisten, Mercatorlaan 1200, 3528 BL Utrecht.
2. Het instellen van beroep is mogelijk tot uiterlijk zes weken na de verzenddatum van de beslissing op bezwaar.
3. In het beroepsschrift dient klager te motiveren waarom hij/zij het niet eens is met de beslissing op bezwaar.
4. Klager ontvangt binnen zes weken na ontvangst van het beroepsschrift of het beroep ontvankelijk is. Indien beroep ontvankelijk is, een inhoudelijk oordeel worden gegeven over de klacht.

NVKG
Dutch Geriatrics Society
Mercatorlaan 1200
Postbus 2704
3500 GS Utrecht
T (088) 28 23 930
E info@nvkg.nl
W www.nvkg.nl

5. Indien het niet mogelijk is om binnen de hiervoor genoemde termijn te reageren op het beroep, dan zal klager schriftelijk worden bericht over de termijn waarbinnen een uitspraak in het beroep zal worden gedaan.
6. De uitspraak in beroep is bindend voor de NVKG. Eventuele consequenties worden binnen 30 dagen afgehandeld.

IV Beslotenheid en vertrouwelijkheid

1. De klachtbehandelaar is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt niet voor zover de klachtbehandelaar onafhankelijk van de klacht reeds over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.
2. De klacht wordt in beslotenheid behandeld.

VI Archivering

1. Na de behandeling van de klacht behoudt de NVKG de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijke beëindigingbericht gedurende een periode van vijf jaar.

V. Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling is vastgesteld door van het bestuur van de NVKG en kan worden gewijzigd door het bestuur van de NVKG. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van de NVKG.

NVKG
Dutch Geriatrics Society
Mercatorlaan 1200
Postbus 2704
3500 GS Utrecht
T (088) 28 23 930
E info@nvkg.nl
W www.nvkg.nl