



Klachtenregeling NVN (na)scholing

I Inleiding

De Nederlandse Vereniging voor Neurologie (NVN) vindt het belangrijk dat door de NVN aangeboden (na)scholing kwalitatief goed is en naar behoren wordt gegeven. Tijdens bedoelde(na)scholing hebt u de mogelijkheid opmerkingen over deze (na)scholing of de organisatie door middel van het evaluatieformulier weer te geven. Hierop vindt geen directe terugkoppeling plaats, maar de opmerkingen worden wel meegenomen ter verbetering van de (na)scholing of de organisatie.

Indien u als deelnemer niet tevreden bent over de scholing, kunt u een klacht indienen bij de directie van de NVN.

De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel: enerzijds het oplossen van de klacht van klager, anderzijds het verbeteren van door de NVN aangeboden scholing.

II Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Bezwaar	het schriftelijk bezwaar van klager tegen de uitkomst van de klachtenbehandeling
Beroep	het schriftelijk beroep van klager tegen de beslissing op bezwaar
Deelnemer	de deelnemer aan door de NVN aangeboden (na)scholing
Klacht	iedere schriftelijke vorm van uiting van ontevredenheid van een deelnemer over de (na)scholing, die is ontvangen door de NVN
Klager	de deelnemer die een klacht over de (na)scholing bij de NVN heeft ingediend
NVN	Nederlandse Vereniging voor Neurologie
(Na)scholing	de door de NVN aangeboden (na)scholing
Schriftelijk	onder schriftelijk wordt verstaan op schrift of per e-mail

III Procedure

A. Indienen Klacht

Een klacht dient schriftelijk, binnen vier weken na de (na)scholing, te worden ingediend bij de directie van de NVN. De klacht moet ten minste de volgende gegevens bevatten:

1. uw naam;
2. de naam van de (na)scholing, alsmede de datum waarop u de (na)scholing hebt gevolgd;
3. een duidelijke omschrijving van de klacht.

B. Behandeling klacht

1. Klager ontvangt binnen een week na ontvangst van de klacht een schriftelijke 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 vier 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 schriftelijk bezwaar worden ingediend bij de NVN: Ingeval van een klacht betreffende Biemond Cursussen, dient het bezwaar gericht te zijn aan de Biemond Commissie. Ingeval van een klacht betreffende aios-dagen, dient het bezwaar gericht te zijn aan het Consilium Neurologicum.
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 NVN 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 NVN 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 NVN 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 de Commissie van Beroep (n)ascholing wetenschappelijke vereniging, p/a 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 beroepschrift dient klager te motiveren waarom hij of zij het niet eens is met de beslissing op bezwaar.
4. Klager ontvangt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift of het beroep ontvankelijk is. Indien het beroep ontvankelijk is, een inhoudelijk oordeel worden gegeven over de klacht.
5. Indien het niet mogelijk blijkt 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 NVN.

IV Beslotenheid en vertrouwelijkheid

1. De klachtbehandelaar is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem 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.



V Archivering

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

VI Slotbepalingen

Deze klachtenregeling is vastgesteld in de vergadering van het bestuur van de NVN van 18 december 2014 en kan worden gewijzigd door het bestuur van de NVN. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van de NVN.

18 december 2014