



## KLACHTENREGELING

Nederlandse Vereniging voor Obstetrie en Gynaecologie

### 1. Begripsbepaling

- 1.1 De vereniging draagt de naam 'Nederlandse Vereniging voor Obstetrie en Gynaecologie'.
- 1.2 De verkorte naam van de vereniging luidt: NVOG
- 1.3 Bestuur: het bestuur van de Nederlandse Vereniging voor Obstetrie en Gynaecologie (verder genoemd 'de Vereniging') belast met het besturen van de Vereniging.
- 1.4 Leden NVOG: de vereniging kent conform artikel 5 van de statuten
  - a. gewone leden;
  - b. aspirant-leden (AIOS);
  - c. kandidaat-leden;
  - d. buitengewone leden;
  - e. ereleden;
  - f. leden van verdienste;
  - g. senior leden;
  - h. leden buitenland.
- 1.5 Melding: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop de NVOG zich in een bepaalde situatie heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.
- 1.6 Klacht: een formele schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop de NVOG zich in een bepaalde situatie heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.

### 2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing voor alle leden van de NVOG.

### 3. Indienen van een melding, klacht en vertrouwelijkheid

- 3.1 Een lid doet binnen 7 werkdagen nadat het lid een onjuistheid heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren een schriftelijke melding bij het bestuur van de NVOG.
- 3.2 Het bestuur stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze.
- 3.3 Het bestuur van de NVOG zal indien mogelijk deze melding direct, doch uiterlijk binnen 14 werkdagen na ontvangst, in onderling overleg oplossen.
- 3.4 Afhandeling van de melding kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (email) gebeuren.
- 3.5 Indien de melding niet naar tevredenheid van het lid is afgehandeld, meldt deze dit tijdig, als een schriftelijke klacht bij het bestuur. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 14 dagen na afhandeling van de melding. Indien een schriftelijke klacht niet tijdig wordt ingediend kan het tot gevolg hebben dat het lid rechten ter zake verliest.
- 3.6 Het bestuur zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna het besluit teruggekoppeld zal worden aan het lid.
- 3.7 Een formele klacht moet te allen tijde schriftelijk worden ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
  - De naam, het adres van de indiener
  - De dagtekening
  - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

NVOG

t.a.v. het Bestuur

[bestuurssecretariaat@nvog.nl](mailto:bestuurssecretariaat@nvog.nl)

óf Postbus 20075

3502 LB Utrecht

- 3.8 Elke klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met directbetrokkenen besproken.
- 3.9 NVOG verplicht zich de klacht binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

#### **4. Klachten**

- 4.1 NVOG draagt zorg voor een schriftelijke (e-mail) bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.
- 4.2 Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

#### **5. Afhandeling klachten**

- 5.1 Het bestuur van de NVOG bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een klachtencommissie van tenminste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is.
- 5.2 Het bestuur, dan wel de klachtencommissie, behandelt de klacht en betreft het verhaal van beide partijen in de afweging.
- 5.3 Het bestuur, dan wel de klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.
- 5.4 De uitspraak van het bestuur of de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.
- 5.5 Het bestuur, dan wel de klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.
- 5.6 Het bestuur, dan wel de klachtencommissie stelt klager hiervan mondeling (telefonisch) of schriftelijk (email) in kennis en vermeldt daarbij de reden van vertraging en de nieuwe termijn waarbinnen de klacht naar verwachting wordt afgehandeld.

#### **6. Inwerkingtreding en openbaarmaking**

- 6.1 Deze klachtenregeling is door het NVOG-bestuur vastgesteld op 16 maart 2016.
- 6.2 Deze klachtenregeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 1 januari 2016.
- 6.3 Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van de NVOG [www.nvog.nl](http://www.nvog.nl)