

KLACHTENREGELING

Van de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid genaamd "Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot Bevordering der Geneeskunst", ingeschreven in het handelsregister onder nummer 40476133

1 Begripsomschrijvingen

1.1 *Klacht*

Een klacht is: een schriftelijke en/of via het digitale formulier ingediende uiting van ongenoegen over de geboden service, diensten, producten en/of activiteiten van artsenfederatie Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG). Een klacht kan gaan over alle aspecten die betrekking hebben op de KNMG en alle partijen die in naam van de KNMG activiteiten verrichten, met uitzondering van artikelen in Medisch Contact (zie 10.2) en geboden diensten, producten en/of activiteiten van het College Geneeskundige Specialismen (CGS), de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten (RGS) en besluiten over aangevraagde accreditering van het Accreditatie Bureau Cluster 1 (ABC1) van de KNMG.

1.2 *Klachtenbehandelaar*

Een persoon verbonden aan de KNMG die eigenaar is van de klacht en de klacht in behandeling neemt.

1.3 *Klachtenfunctionaris*

Een persoon verbonden aan de KNMG die ervoor verantwoordelijk is dat de klacht intern geregistreerd wordt, ter beantwoording wordt voorgelegd aan de relevante inhoudskundige en controleert of de klacht binnen de gestelde termijn en naar tevredenheid is opgelost. Deze persoon draagt zorg dat door de KNMG ontvangen klachten structureel gebruikt zullen worden om te evalueren om de prestaties van de KNMG te verbeteren.

1.4 *Voorzitter klachtencommissie*

Een persoon, niet verbonden aan de KNMG, die de klacht in behandeling neemt indien deze is geëscaleerd. De voorzitter van de klachtencommissie benoemt daartoe, in overeenstemming met artikel 10.5, een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit drie personen, inclusief de voorzitter.

2 Doel klachtenregeling

- 2.1 De KNMG beschouwt een klacht als een mogelijke tekortkoming in het realiseren van de doelstelling van de KNMG. Een belangrijke doelstelling van de KNMG is het bevorderen van de geneeskunst in de ruimste zin van het woord, in het belang van de volksgezondheid. De KNMG tracht dit doel te bereiken door het ontwikkelen, duiden, uitleggen en beïnvloeden van beleid op het gebied van gezondheidsrecht, medische ethiek, professioneel handelen, medisch maatschappelijk handelen en professionele autonomie. Daarnaast ontwikkelt de KNMG regelgeving voor de (her)registratie van geneeskundig specialisten en profielartsen, stelt deze regels vast, en houdt toezicht op de medische vervolgoopleidingen. De KNMG vervult een platformfunctie voor de medische beroepsgroep o.a. door de uitgave van Medisch Contact en het organiseren van (inhoudelijke) bijeenkomsten. Als vereniging staat het belang van de leden hierbij voorop. Deze klachtenregeling geeft duidelijkheid over de reikwijdte van de regeling en de wijze waarop klachten worden ontvangen en afgehandeld.

3 Indienen van klachten

- 3.1 Klachten kunnen op verschillende manieren worden ingediend. Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend via de reguliere postbus van de KNMG t.a.v. de Klachtenfunctionaris. Klachten kunnen digitaal worden ingediend via de website www.knmg.nl via het digitale klachtenformulier.

- 3.2 De klager dient bij het indienen van een klacht altijd zijn naam en adresgegevens persoonsgegevens te vermelden en de reden van de klacht. Als de klager een rechtspersoon is, dienen de gegevens van de rechtspersoon en de persoon die namens de rechtspersoon de klacht indient, opgegeven te worden.

4 Verwerken van klachten

- 4.1 Alle ontvangen klachten worden direct door de KNMG in behandeling genomen. De vervolgacties zijn afhankelijk van de inhoud van de klacht. De termijn waarbinnen de KNMG een ontvangstbevestiging stuurt aan de klager bedraagt maximaal 5 werkdagen nadat de KNMG de klacht heeft ontvangen. Hierbij wordt de ondernomen actie vermeld en de termijn waarbinnen de inhoudelijke reactie van de KNMG verwacht kan worden.

5 Preventie van klachten

- 5.1 De KNMG streeft er continu naar haar dienstverlening te verbeteren. Een klacht wordt beschouwd als een signaal dat de KNMG niet volledig tegemoet komt aan de eisen en wensen van haar leden en/of omgeving. Analyse, evaluatie en verbetering van de dienstverlening vindt onder andere plaats op basis van de ontvangen klachten.

6 Vertrouwelijkheid en privacy

- 6.1 Alle door de KNMG ontvangen klachten inclusief naam en adresgegevens van de klager worden vertrouwelijk behandeld.
- 6.2 Van de ontvangen klachten wordt een registratie bijgehouden.
- 6.3 Met de registratie zal zorgvuldig worden omgegaan ter bescherming van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen.

7 Verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtenfunctionaris

- 7.1 De klachtenfunctionaris heeft de volgende eindverantwoordelijkheden:
De kwaliteit waarborgen van het klachtenontvangst- en afhandelingsproces en het op een juiste wijze categoriseren, analyseren en rapporteren van klachten.
- 7.2 De klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:
Het toekennen van een klacht aan een klachtenbehandelaar en het aanspreken van de klachtenbehandelaar bij het niet correct en/of tijdig afhandelen van de klacht. Het controleren of de klachtenbehandelaar de klacht op de juiste wijze en binnen de daarvoor gestelde termijn afhandelt. De klachtenfunctionaris neemt na een week na afhandeling contact op met de klager om te informeren naar de tevredenheid over de klachtenafhandeling.

8 Verantwoordelijkheden klachtenbehandelaar

- 8.1 De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. De afhandeling dient aan de volgende kwaliteitscriteria te voldoen: binnen de aan de klager gemelde reactietermijn en de inhoudelijke kwaliteit voldoet aan de kernwaarden van de KNMG, te weten deskundig, betrouwbaar, transparant, toetsbaar en maatschappelijk verantwoord.
- 8.2 De voortgang van de behandeling wordt tijdig teruggekoppeld aan de klachtenfunctionaris.
- 8.3 In de reactie naar de klager wordt vermeld of de klacht al dan niet gegrond is. Als de klacht gegrond blijkt worden excuses gemaakt en wordt vermeld welke actie ondernomen is of

wordt om herhaling te voorkomen. Als de klacht ongegrond blijkt, zal worden uitgelegd waarop die beoordeling gebaseerd is.

9 Ontvankelijkheid van de klacht

- 9.1 Met inachtneming van artikel 1.1 wordt een klacht altijd ontvankelijk verklaard als:
Een klacht betrekking heeft op de dienstverlening of een product van de KNMG.
Een klacht niet anoniem wordt ingediend.
Een klacht leesbaar is.
Een klacht in het Nederlands is opgesteld (alleen in Engels als het een klacht van een buitenlandse organisatie betreft).

10 Escalatieniveau's

- 10.1 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, een product, dienst of activiteit van de KNMG (m.u.v. artikelen in Medisch Contact, zie 10.2) dan treedt het hoofd van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft op als klachtenbehandelaar. Indien de klacht een medewerker betreft dan stelt de klachtenbehandelaar de betreffende medewerker op de hoogte van de klacht en bespreekt met hem/haar de klacht en de afhandeling daarvan. De medewerker stelt zijn/haar leidinggevende hiervan op de hoogte.
- 10.2 Indien de klacht betrekking heeft op een artikel uit Medisch Contact dan treedt de Raad van Advies van Medisch Contact op als klachtenbehandelaar.
- 10.3 Indien de klacht betrekking heeft op een lid van het managementteam van de KNMG of op de klachtenfunctionaris dan treedt de algemeen directeur van de KNMG (hierna: 'algemeen directeur') op als klachtenbehandelaar. De directie stelt de medewerker waarop de klacht betrekking heeft daarvan op de hoogte en bespreekt met hem/haar de klacht en de afhandeling daarvan.
- 10.4 Indien de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur dan zal het federatiebestuur van de KNMG (hierna: 'federatiebestuur') optreden als klachtenbehandelaar van de klacht. Het federatiebestuur stelt de algemeen directeur hiervan op de hoogte en bespreekt met hem/haar de klacht en de afhandeling daarvan.
- 10.5 Indien de klacht betrekking heeft op het bestuur of een bestuurslid dan zal er direct geëscaleerd worden naar de onafhankelijke klachtencommissie. De algemeen directeur stelt het bestuur hiervan op de hoogte.
- 10.6 Indien klager na afhandeling van de klacht ontevreden blijft dan kan als laatste escalatieniveau de klacht voorgelegd worden aan een dan in te stellen onafhankelijke klachtencommissie. De onafhankelijke klachtencommissie wordt direct ingeschakeld bij een klacht over het federatiebestuur. De samenstelling van deze commissie is afhankelijk van de aard van de klacht. In de onafhankelijke klachtencommissie zitten geen medewerkers van de KNMG of personen die op enigerlei andere wijze verbonden zijn met de KNMG. De commissie wordt samengesteld door de algemeen directeur, de klachtenfunctionaris en de onafhankelijke voorzitter van de commissie. De commissie bestaat uit drie personen, inclusief de voorzitter.
Indien de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur dan wordt de commissie samengesteld door het federatiebestuur, de klachtenfunctionaris en de onafhankelijke voorzitter. Heeft de klacht betrekking op de klachtenfunctionaris dan stellen de algemeen directeur en de onafhankelijke voorzitter de commissie samen. De uitspraak van de onafhankelijke klachtencommissie is bindend en geschied op basis van consensus.

11 Slotbepalingen

- 11.1 Een evaluatie van deze klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de procedure en vervolgens om de 2 jaar.
- 11.2 Deze klachtenregeling kan door de KNMG worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe procedure worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden en in overleg met de klachtenfunctionaris.
- 11.3 In alle gevallen waarin de procedure niet voorziet beslist de algemeen directeur van de KNMG in overleg met de klachtenfunctionaris. Indien de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur beslist het federatiebestuur.
- 11.4 Deze procedure treedt in werking op 16 juli 2018.