

KLACHTENREGELING KNMG 2022

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

Preambule

De artsenfederatie Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (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 opleiding en (her)registratie van geneeskundig specialisten en profielartsen, stelt deze regels vast, en houdt toezicht op de geneeskundige 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 daarvan en de wijze waarop klachten worden ontvangen en afgehandeld.

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 of omgeving. Analyse, evaluatie en verbetering van de dienstverlening vindt onder andere plaats op basis van de ontvangen klachten.

De algemeen directeur van de KNMG heeft deze klachtenregeling op 8 april 2022 vastgesteld

1 Begripsomschrijvingen

1.1 Klacht

Een klacht is een schriftelijke of via het digitale formulier ingediende uiting van ongenoegen, anders dan van een medewerker van de KNMG. Een klacht kan gaan over alle aspecten die betrekking hebben op de dienstverlening van artsenfederatie KNMG, haar medewerkers en alle partijen die in naam van de KNMG diensten aanbieden.

Een klacht kan niet gaan over:

- artikelen, visie, beleid of andere uitingen die onder de hoofdredactionele verantwoordelijkheid van Medisch Contact vallen; op een dergelijke klacht, die valt onder de hoofdredactionele onafhankelijkheid van Medisch Contact, is artikel 9.1 van het Redactiestatuut Medisch Contact van toepassing;
- besluiten van het College Geneeskundige Specialismen (CGS) en zijn afzonderlijke leden;
- besluiten en gedragingen van de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten¹ (RGS) en van personen, die in dat kader werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de RGS; op een dergelijke klacht is van rechtswege de Algemene wet bestuursrecht, danwel artikel 37 van de Regeling specialismen en profielen van de KNMG van toepassing;
- adviezen en gedragingen van de Adviescommissie RGS (ACO) en van personen, die in dat kader werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de ACO; op een dergelijke klacht is van rechtswege de Algemene wet bestuursrecht, danwel artikel 37 van de Regeling specialismen en profielen van de KNMG van toepassing;
- uitspraken van de Geschillencommissie RGS (Gcie);
- besluiten van het Accreditatie Bureau Cluster 1 (ABC1) en haar afzonderlijke leden;
- besluiten van het beroepsorgaan van ABC1 en haar afzonderlijke leden;
- besluiten van het Accreditatie Bureau Algemene Nascholing (ABAN) en haar afzonderlijke leden;
- besluiten van het Accreditatie Bureau Format E-learning (ABFE) en haar afzonderlijke leden.
- besluiten van besluiten van de beleidscommissie SCEN of CORS.

1.2 *Klachtbehandelaar*
Een persoon verbonden aan de KNMG die de betreffende klacht in behandeling neemt.

1.3 *Klachtenfunctionaris*
Een persoon verbonden aan de KNMG en als zodanig aangewezen door de algemeen directeur van de KNMG, die ervoor verantwoordelijk is dat klachten intern geregistreerd worden, binnen de gestelde termijn worden afgehandeld en zo mogelijk naar tevredenheid worden opgelost. Deze persoon zorgt er tevens voor dat door de KNMG ontvangen klachten structureel gebruikt worden om te evalueren om de dienstverlening van de KNMG te verbeteren.

1.4 *Voorzitter klachtencommissie*
Een persoon, benoemd door maar niet verbonden aan de KNMG, die als voorzitter van een onafhankelijke klachtencommissie klachten in behandeling neemt indien deze zijn verwezen naar een onafhankelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 10.1.

2 Doel klachtenregeling

2.1 Deze klachtenregeling heeft als doel duidelijk te maken wat onder een klacht wordt verstaan en hoe de KNMG deze afhandelt.

3 Indienen van klachten

3.1 Klachten kunnen schriftelijk of digitaal 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.

4 Verwerken van klachten

4.1 De klager ontvangt, al dan niet geautomatiseerd, per direct een ontvangstbevestiging van de KNMG nadat de KNMG de klacht heeft ontvangen. Alle ontvangen klachten worden door de klachtenfunctionaris in ontvangst genomen. De vervolgacties zijn afhankelijk van de inhoud van de klacht.

5 Vertrouwelijkheid en privacy

5.1 Alle door de KNMG ontvangen klachten inclusief naam en adresgegevens van de klager worden vertrouwelijk behandeld.

5.2 Van de ontvangen klachten wordt een anonieme registratie bijgehouden.

5.3 Met de registratie wordt zorgvuldig omgegaan ter bescherming van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen.

5.4 Alle communicatie met klager verloopt in verband met de vertrouwelijkheid via de klachtenfunctionaris.

6 Ontvankelijkheid van de klacht

6.1 Met inachtneming van artikel 1.1 wordt een klacht ontvankelijk verklaard als:

- de klacht betrekking heeft op de dienstverlening van de KNMG;
- de klacht niet anoniem wordt ingediend; de klager vermeldt zijn/haar naam en adresgegevens. Als de klager een rechtspersoon is, vermeldt de klacht de naam en adresgegevens van de rechtspersoon en de naam en contactgegevens van de persoon die namens de rechtspersoon de klacht indient;
- de klacht de reden van de klacht beschrijft;
- de klacht leesbaar is; en
- de klacht in het Nederlands is opgesteld (alleen in Engels als het een klacht van een buitenlandse klager betreft).

7 Taken klachtenfunctionaris

- 7.1 De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken bij de afhandeling van een klacht:
- beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht;
 - kent een ontvankelijk verklaarde klacht toe aan een klachtbehandelaar;
 - spreekt met de klachtbehandelaar af binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld;
 - informeert klager uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst van de klacht over de ondernomen actie en de termijn waarbinnen de inhoudelijke reactie van de KNMG verwacht kan worden;
 - monitort de afhandeling van de klacht door de klachtbehandelaar;
 - spreekt de klachtbehandelaar aan bij het niet correct of niet tijdig afhandelen van de klacht;
 - controleert of de klachtbehandelaar de klacht op de juiste wijze en binnen de daarvoor gestelde termijn heeft afgehandeld;
 - archiveert de afgehandelde klacht.

8 Klachtbehandelaar

- 8.1 De klachtbehandelaar is in beginsel de leidinggevende van degene op wie of datgene waarop de klacht betrekking heeft.
- 8.2 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 klachtbehandelaar.
- 8.3 Indien de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur of op een gedraging van een lid van het CGS dan treedt het federatiebestuur van de KNMG op als klachtbehandelaar van de klacht.
- 8.4 Indien de klacht betrekking heeft op het federatiebestuur van de KNMG of een lid daarvan legt de klachtenfunctionaris de klacht direct voor aan de onafhankelijke klachtencommissie (zie artikel 10) en informeert de algemeen directeur hierover. De algemeen directeur stelt het bestuur hiervan op de hoogte.

9 Verantwoordelijkheden klachtbehandelaar

- 9.1 De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. De afhandeling vindt plaats binnen de aan de klager gemelde reactietermijn en de inhoudelijke kwaliteit sluit aan bij de missie en de visie van de KNMG.
- 9.2 De klachtbehandelaar stelt de betreffende medewerker op de hoogte van de klacht en bespreekt met hem/haar de klacht en de afhandeling daarvan.
- 9.3 De klachtbehandelaar koppelt de voortgang van de behandeling tijdig terug aan de klachtenfunctionaris.
- 9.4 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, wordt uitgelegd waarop die beoordeling gebaseerd is.

10 Onafhankelijke klachtencommissie

- 10.1 Indien klager na afhandeling van de klacht ontevreden blijft, kan klager de klacht voorleggen aan een dan in te stellen onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, inclusief de voorzitter klachtencommissie.
De samenstelling van deze commissie is afhankelijk van de aard van de klacht. In de klachtencommissie zitten geen medewerkers van de KNMG of personen die betrokken zijn bij de KNMG.
- 10.2 De voorzitter klachtencommissie wordt door het federatiebestuur voor onbepaalde tijd benoemd.

- 10.3 De twee leden van de klachtencommissie worden voor de afhandeling van een klacht aangewezen door de algemeen directeur, de klachtenfunctionaris en de voorzitter klachtencommissie gezamenlijk.
Indien de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur dan worden de twee leden aangewezen door het federatiebestuur, de klachtenfunctionaris en de voorzitter klachtencommissie gezamenlijk. Heeft de klacht betrekking op de klachtenfunctionaris dan wijzen de algemeen directeur en de voorzitter klachtencommissie gezamenlijk de twee leden van de klachtencommissie aan.
- 10.4 De klachtencommissie behandelt de klacht overeenkomstig artikel 9. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend en geschiedt op basis van consensus.

11 Slotbepalingen

- 11.1 De klachtenfunctionaris rapporteert jaarlijks vóór 1 april aan de algemeen directeur over de ontvangen klachten in het afgelopen kalenderjaar. In het vertrouwelijke rapport wordt opgenomen een overzicht van de klachten, met daarbij in elk geval telkens de aard van de klacht en in het kort de strekking van de afhandeling.
- 11.2 Een evaluatie van deze klachtenregeling vindt één jaar na inwerkingtreding ervan plaats en vervolgens om de 5 jaar.
- 11.3 Deze klachtenregeling kan door de KNMG worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken, in elk geval in overleg met de klachtenfunctionaris.
- 11.4 In alle gevallen waarin de procedure niet voorziet, beslist de algemeen directeur in overleg met de klachtenfunctionaris. Indien de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur beslist het federatiebestuur.
- 11.5 Deze klachtenregeling KNMG treedt in werking op 1 januari 2022. De klachtenregeling KNMG van 16 juli 2018 wordt ingetrokken.
-