



Stichting Kwaliteitsbureau Sociale Geneeskunde

Klachtenprocedure

Definities

Klager: Een (toekomstige) deelnemer aan Evaluatie Individueel Functioneren, zoals vastgelegd in de leveringsvoorwaarden van het KBSG, die een klacht indient of voornemens is een klacht in te dienen bij de KBSG.

Klacht: De afwijking die de klager heeft vastgesteld, die de klager bij de KGSB onder de aandacht wil brengen.

Bestuur: Ontvanger van een inhoudelijke klacht.

Klachtencommissie: de samengestelde groep van beroepspersonen die de klacht in behandeling nemen

Introductie

Deze klachtenprocedure kan door deelnemers worden gebruikt indien zij een klacht in willen dienen bij het KGSB. Het KGSB zal zich ten allen tijde inspannen om de klacht zo correct mogelijk te behandelen. Dit document bevat de klachtenprocedure, zoals genoemd in de leveringsvoorwaarden die een deelnemer heeft geaccepteerd bij het aangaan van een overeenkomst met het KBSG. Het KBSG vraagt u of u deze procedure aandachtig door wilt lezen, inclusief de opgenomen tabel. Indien de procedure voor u onduidelijk is kunt u contact opnemen met secretariaat@kbsg.nl

Vertrouwelijkheid

Klachten worden door alle partijen (Klager, bestuur en klachtencommissie) vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat het bestuur of de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. De partijen mogen voor die tijd geen informatie over de klacht naar buiten brengen, zoals bijvoorbeeld via sociale media, omdat dit de eerlijke behandeling van de klacht in gevaar zou kunnen brengen.

Soorten klacht

Soort klacht	Voorbeeld	Ontvangende partij	Vorm
Organisatie	Niet werkend elektronisch portfolio, logistieke klachten, niet ontvangen van een factuur	Secretariaat	Mondeling, telefonisch, per e-mail, schriftelijk
Over de inhoud van het portfolio of de instrumenten	Voldoet niet aan de regelgeving RGS, wordt te beperkt gevonden.	Bestuur KBSG	Schriftelijk per e-mail of post, voorzien van een bijlage met voorbeeld

Soort klacht	Voorbeeld	Ontvangende partij	Vorm
Over het secretariaat	Onvoldoende dienstverlening	Bestuur KBSG	Schriftelijk per e-mail of post
Over de coach-leerbegeleider	Gedrag, competentie, advies na coachgesprek	Klachtencommissie	Schriftelijk, per e-mail of post
Over het advies na een coachgesprek	Advies om betere uitvoering te geven aan het POP	Klachtencommissie	Schriftelijk, per e-mail of post
Overige klachten	U weet niet onder welke categorie uw klacht valt	Bestuur KBSG	Schriftelijk per e-mail of post
Geschil	Oneens met de uitspraak van de klachtencommissie	Bestuur KBSG	Schriftelijk, aangetekend

Klachtenprocedure

Melding

De klager meldt zijn of haar klacht persoonlijk aan de ontvangende partij (zie tabel). Dat doet hij/zij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie zich heeft voorgedaan.

Meldadres 1: secretariaat@kbsg.nl

Meldadres 2: voorzitter@kbsg.nl

Meldadres 3: klachtencommissie@kbsg.nl

Ontvangstbevestiging

Bij klachten over de organisatie bevestigt het secretariaat de ontvangst van de klacht direct. Ook kan deze meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering doen. Bij klachten over personen of inhoud bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht ook direct. Daarbij geeft de ontvangende partij een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.

Wel of niet in behandeling nemen

De voorzitter van het KBSG bestuur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt, met uitzondering van klachten over coaches of het coach gesprek. In gevallen van klachten over coaches of het coachgesprek beslist de voorzitter van de klachtencommissie. Hierover wordt de klager meteen geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Het niet in behandeling nemen van klachten gebeurt alleen als dit in de praktijk onmogelijk is of als de klacht geen betrekking heeft op het KBSG of de door het KBSG verleende diensten. Voorbeelden hiervan zijn dat er onvoldoende gegevens zijn om een klacht in behandeling te nemen, of dat een klacht niet over de EIF-procedure gaat.

Uitspraak

Het bestuur is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen, met uitzondering van klachten over coaches of het coachgesprek.

Klachten over coach of coachgesprek

De klachtencommissie aangesteld door het bestuur vanuit de geledingen van de deelnemende wetenschappelijke verenigingen, behandelt klachten over de coach of het coach gesprek, en past daarbij hoor en wederhoor toe.

Afhandeling

Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarvan bericht.

Bezwaar tegen de uitspraak

Als de klager de uitspraak van de klachtencommissie met betrekking tot een klacht over een coach of een advies van de coach niet accepteert, dan kan de klager zich wenden tot het bestuur, dat in een dergelijk geval verplicht is een mediator aan te stellen. Het bestuur informeert de klager over de naam en contactgegevens van de mediator. Daarop stuurt het bestuur alle stukken over de klacht – nu een geschil – zo snel mogelijk door. De klager wordt hierover geïnformeerd. De aangewezen mediator doet binnen acht weken een uitspraak, na hoor en wederhoor te hebben toegepast

Bezwaar tegen de mediator

Als de klager van mening is dat de aangewezen mediator aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan gezocht worden naar een ander persoon.

Uitspraak mediator

De uitspraak van de mediator is bindend voor alle partijen.

Registratie klachten

Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen het KBSG. Het secretariaat registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar.