

## **KLACHTENREGELING STICHTING GYNAECONGRES**

### **1. Begripsbepaling**

- 1.1 Bestuur: het bestuur van Stichting Gynaecongres, belast met het besturen van de Stichting.
- 1.2 Deelnemer: de (rechts-)persoon die deelneemt aan de wetenschappelijke bijeenkomsten/ gynaecongressen georganiseerd door de Stichting Gynaecongres.
- 1.3 Melding: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop de Stichting zich in een bepaalde situatie heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd.
- 1.4 Klacht: een formele schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop de Stichting zich in een bepaalde situatie heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd.

### **2. Toepasselijkheid**

Deze klachtenprocedure is van toepassing voor alle deelnemers aan de wetenschappelijke bijeenkomsten/gynaecongressen van de Stichting Gynaecongres.

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

- 3.1 Een deelnemer doet binnen 7 werkdagen nadat deelnemer een onjuistheid heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren een schriftelijke melding bij het bestuur van de Stichting Gynaecongres.
- 3.2 Het bestuur stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze.
- 3.3 Het bestuur van de Stichting zal indien mogelijk deze melding direct, doch uiterlijk binnen 10 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 de deelnemer is afgehandeld, meldt deze dit tijdig, als een schriftelijke klacht bij het bestuur. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de melding. Indien een schriftelijke klacht niet tijdig wordt ingediend kan het tot gevolg hebben dat de deelnemer rechten ter zake verliest.
- 3.6 Het bestuur zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna het besluit teruggekoppeld zal worden aan de deelnemer.
- 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:

Stichting Gynaecongres  
t.a.v. het Bestuur  
Postbus 20075  
3502 LB Utrecht

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

#### **4. Klachten**

- 4.1 Stichting Gynaecongres 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 Stichting Gynaecongres bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een klachtencommissie van tenminste 2 leden, waarvan alle leden van de aangestelde klachtencommissie onafhankelijke derden zijn.
- 5.2 Het bestuur, danwel de klachtencommissie, behandelt de klacht en betreft het verhaal van beide partijen in de afweging.
- 5.3 Het bestuur, danwel 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, danwel de klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.
- 5.6 Het bestuur, danwel 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. Registratie en bewaring**

- 6.1 Stichting Gynaecongres draagt zorg voor een gedetailleerde registratie van alle ingediende klachten en de wijze van afhandeling daarvan.
- 6.2 Alle geregistreerde klachten en de correspondentie met betrekking tot de afhandeling worden voor een periode van twee jaar bewaard.
- 6.3 Deze termijn gaat in op de datum van de definitieve afhandeling van de klacht.

#### **7. Inwerkingtreding en openbaarmaking**

- 7.1 Deze klachtenregeling is door Stichting Gynaecongres vastgesteld op 20 april 2012.
- 7.2 Deze klachtenregeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 1 januari 2012.
- 7.3 Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van de NVOG [www.nvog.nl](http://www.nvog.nl) onder Vak informatie/Gynaecongres en op het besloten gedeelte onder Voor leden/Gynaecongres.

