

KLACHTENPROCEDURE NHG

1 Begripsomschrijvingen

- 1.1 Klacht
Een klacht is: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de geboden diensten, producten en/of activiteiten van het Nederlands Huisartsen Genootschap, de wetenschappelijke vereniging van huisartsen. Een klacht kan gaan over alle aspecten die betrekking hebben op het NHG en alle partijen die in naam van het NHG activiteiten verrichten.
- 1.2 Klachtenbehandelaar
Een persoon verbonden aan het NHG die eigenaar is van de klacht en de klacht in behandeling neemt.
- 1.3 Klachtenmanager
Een persoon verbonden aan het NHG die ervoor verantwoordelijk is dat de klacht intern geregistreerd wordt, ter beantwoording wordt voorgelegd aan de relevante inhoudsdeskundige en controleert of de klacht binnen de gestelde termijn en naar tevredenheid is opgelost. Deze persoon draagt zorg dat door het NHG ontvangen klachten structureel gebruikt zullen worden om de prestaties te verbeteren.
- 1.4 Voorzitter klachtencommissie
Een persoon, niet verbonden aan het NHG, die de klacht in behandeling neemt indien deze is geëscaleerd. De voorzitter benoemt daartoe, zie artikel 10.5, een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit drie personen, inclusief de voorzitter. De voorzitter van de klachtencommissie is H. Bolle.

2 Doel klachtenprocedure

- 2.1 Belangrijke doelstelling van het NHG is de bevordering en ondersteuning van een wetenschappelijk verantwoorde beroepsuitoefening door de huisarts. Het NHG levert een belangrijke bijdrage aan de professionalisering van de beroepsgroep door wetenschap te vertalen naar de huisartsenpraktijk. Als vereniging staat het belang van de leden hierbij voorop. Het NHG beschouwt een klacht als een mogelijke tekortkoming in het realiseren van deze doelstelling. De klachtenprocedure geeft duidelijkheid over 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 op de reguliere postbus van het NHG t.a.v. de Klachtenmanager. Klachten via e-mail kunnen worden ingediend via suggestiesenklachten@nhg.org. Klachten via Internet kunnen worden ingediend via de website www.nhg.org via het klachtenformulier.
- 3.2 De klager dient bij het indienen van een klacht altijd zijn persoonsgegevens te vermelden en de reden van de klacht.

4 Verwerken van klachten

- 4.1 Alle ontvangen klachten worden direct door het NHG in behandeling genomen. De vervolgacties zijn afhankelijk van de inhoud van de klacht. De termijn waarbinnen het NHG een ontvangstbevestiging stuurt aan de klager bedraagt maximaal 3 werkdagen. Hierbij wordt de ondernomen actie vermeld en de termijn waarbinnen de inhoudelijke reactie van het NHG verwacht kan worden.

5 Preventie van klachten

- 5.1 Het NHG streeft er continu naar zijn dienstverlening te verbeteren. Een klacht wordt beschouwd als een signaal waarbij het NHG 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 het NHG ontvangen klachten 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 klachtenmanager

- 7.1 De klachtenmanager 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 klachtenmanager heeft de volgende bevoegdheden:
Het toekennen van een klacht aan een behandelaar en het aanspreken van de behandelaar bij het niet correct en of tijdig afhandelen van de klacht. Het controleren of de behandelaar de klacht op de juiste wijze en binnen de daarvoor gestelde termijn afhandelt. De klachtenmanager 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 kern- en gedragswaarden van het NHG.
- 8.2 De voortgang van de behandeling wordt conform de termijn zoals afgesproken (zie 4.1) tijdig teruggekoppeld aan de klachtenmanager.
- 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 Een klacht wordt altijd ontvankelijk verklaard als:
Een klacht betrekking heeft op de dienstverlening of een product van het NHG.
Een klacht niet anoniem wordt ingediend.
Een klacht leesbaar is.
Een klacht in het Nederlands of Engels is opgesteld.

10 Escalatieniveau's

- 10.1 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, een product of dienst van het NHG (m.u.v. artikelen in Huisarts en Wetenschap, 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.

- 10.2 Indien de klacht betrekking heeft op (een artikel uit) het blad Huisarts en Wetenschap dan treedt de Raad van Advies Huisarts en Wetenschap op als klachtenbehandelaar.
- 10.3 Indien de klacht betrekking heeft op een lid van het MT of op de klachtenmanager dan treedt de directie 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 directie dan zal de Raad van Toezicht optreden als behandelaar van de klacht. De Raad van Toezicht stelt de directie hiervan op de hoogte en bespreekt met hem/haar de klacht en de afhandeling daarvan.
- 10.5 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 samenstelling van deze commissie is afhankelijk van de aard van de klacht. De commissie wordt samengesteld door de directie, de klachtenmanager en de onafhankelijke voorzitter van de commissie. De commissie bestaat uit drie personen, inclusief de voorzitter.
Indien de klacht betrekking heeft op de directie dan wordt de commissie samengesteld door de Raad van Toezicht, de klachtenmanager en de onafhankelijke voorzitter. Heeft de klacht betrekking op de klachtenmanager dan stellen de directie en de onafhankelijke voorzitter de commissie samen. In de onafhankelijke klachtencommissie zitten geen medewerkers van het NHG of personen die op enigerlei andere wijze verbonden zijn met het NHG. De uitspraak van de onafhankelijke klachtencommissie is bindend en geschiedt op basis van consensus.

11 Slotbepalingen

- 11.1 Een evaluatie van de klachtenprocedure zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de procedure en vervolgens om de 2 jaar.
- 11.2 De klachtenprocedure kan door het NHG worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe procedure worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden en in overleg met de klachtenmanager.
- 11.3 In alle gevallen waarin de procedure niet voorziet beslist de directie van het NHG in overleg met de klachtenmanager.
- 11.4 Deze procedure treedt in werking op 16 december 2010.

Deze procedure is vastgesteld op 16 december 2010 door het bestuur van het NHG en gewijzigd op 21 augustus 2014.