



Klachtenregeling Onderwijs NVA

Preambule

De Nederlandse Vereniging voor Anesthesiologie (NVA) vindt het belangrijk dat het via de NVA aangeboden centrale cursorisch onderwijs kwalitatief goed is en naar behoren wordt gegeven. Na afloop van de cursus worden de deelnemers door middel van het evaluatieformulier in de gelegenheid gesteld om opmerkingen te geven over het onderwijs of de organisatie daarvan. Hierop vindt geen directe terugkoppeling plaats, maar de opmerkingen worden wel meegenomen ter verbetering van het onderwijs of de organisatie daarvan. Indien een deelnemer niet tevreden is over het onderwijs is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de NVA. Met de opmerkingen en klachten proberen we ontevredenheid weg te nemen en tevens de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren.

I Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

NVA:	Nederlandse Vereniging voor Anesthesiologie.
Onderwijs:	het door de NVA aangeboden centraal cursorisch onderwijs.
Klacht:	iedere schriftelijke vorm van uiting van ontevredenheid van een deelnemer over het onderwijs die is ontvangen door de NVA.
Deelnemer:	de deelnemer aan het door de NVA aangeboden onderwijs.
Klager:	de deelnemer die een klacht over het onderwijs bij de NVA heeft ingediend.
Bezwaar:	het schriftelijk bezwaar van klager tegen de uitkomst van de klachtenbehandeling.

II Procedure

A. Indienen Klacht

1. Als een deelnemer aan een opleiding ontevreden is over de kwaliteit van de bijeenkomst, zal hij dit in eerste instantie bespreken met de dagvoorzitter en de medewerker van het bureau van de NVA die op de betreffende dag in deze functie aanwezig zijn. Lukt het niet om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de deelnemer een klacht indienen.
2. Een klacht dient via een aangetekende brief, binnen 4 weken na het gevolgde onderwijs, te worden ingediend bij de voorzitter van de Opleidingscommissie van de NVA, p/a NVA, postbus 20063, 3502 LB Utrecht.

De klacht moet tenminste de volgende gegevens bevatten:

- a) Uw naam
- b) Vermelding van de naam van het onderwijs, alsmede de datum waarop u het onderwijs heeft gevolgd.
- c) Een duidelijke omschrijving van de klacht.

B. Behandeling klacht

1. Klager zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden en informatie over de procedure.
2. Indien nodig wordt klager om aanvullende informatie gevraagd.

C. Uitkomst klachtenbehandeling

1. Klager wordt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de uitkomst van de klachtenbehandeling.



2. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de hiervoor genoemde termijn met een inhoudelijk oordeel over de klacht te komen, zal klager schriftelijk worden bericht binnen welke termijn uitkomst over de klacht zal worden gegeven.

D. Bezwaar

1. Indien klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenbehandeling of met de afwikkeling van de procedure kan bezwaar worden gemaakt bij de Commissie van Beroep die als onafhankelijke partij de klacht zal beoordelen. Het bezwaar moet schriftelijk worden gedaan.
2. Het indienen van bezwaar is mogelijk tot uiterlijk zes weken na de verzenddatum van de uitkomst van de klachtenbehandeling.
3. In het bezwaar dient klager te motiveren waarom hij of zij het niet eens is met de uitkomst van de klachtenbehandeling.
4. Klager ontvangt binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar schriftelijk bericht of het bezwaar gegrond dan wel ongegrond is verklaard. Indien het bezwaar gegrond is verklaard, wordt tevens een inhoudelijk oordeel gegeven over de klacht.
5. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de hiervoor genoemde termijn te reageren op het bezwaar dan zal klager schriftelijk worden bericht over de termijn waarbinnen gereageerd wordt op het bezwaar.

III Beslotenheid en vertrouwelijkheid

1. De klachtbehandelaar is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt niet voor zover de klachtbehandelaar onafhankelijk van de klacht reeds over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.
2. De klacht wordt in beslotenheid behandeld.

IV Archivering

Na de behandeling van de klacht behoudt de NVA de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijke beëindigingsbericht gedurende een periode van vijf jaar.

V Slotbepalingen

Deze klachtenregeling is vastgesteld in de vergadering van het bestuur van de NVA van datum 11 juli 2011 en kan worden gewijzigd door het bestuur van de NVA. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van de NVA.