

## **Klachtenprocedure bij onderwijsactiviteiten NVR**

### **KLACHTENPROCEDURE Onderwijs, Bij- en nascholing NVR**

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over (de uitvoering van) onderwijsactiviteiten van de NVR, als de Nascholing Reumatologie Cyclus, AIOS onderwijsactiviteiten of Najaarsdagen, danwel anderszins klachten hebben dan bestaat daarvoor een klachtenregeling.

#### **Hoe kunt u uw klachten kenbaar maken?**

Uw eventuele klachten kunt u mondeling (ter plaatse) melden aan de congresbalie. Daarnaast kunt u uw klacht, tot maximaal 1 maand na afloop van de cursus, schriftelijk of per e-mail kenbaar maken aan de directeur van het bureau van de NVR (info@nvr.nl). Klachten over organisatorische kwesties worden voorgelegd aan het congresbureau dat de betreffende activiteit organiseert. Overige klachten: -over de Nascholing Reumatologie Cyclus en het AIOS onderwijs worden behandeld door de Commissie Onderwijs Reumatologie, -over de Najaarsdagen worden behandeld door het Organisatiecomité van de Najaarsdagen, -klachten over het IRON onderwijs worden behandeld door prof.dr. W.F. Lems, namens het Concilium Reumatologie.

#### **Klachtafhandeling**

Zo mogelijk wordt er ter plaatse direct met de klager overlegd om tot een oplossing van het probleem te komen. Blijft de klager ontevreden, dan wordt de klager verzocht om de klacht schriftelijk in te dienen.

Op een schriftelijke klacht wordt schriftelijk of per e-mail binnen twee weken een ontvangstbevestiging gestuurd. Daarbij wordt melding gemaakt van de termijn waarop een inhoudelijke reactie op de klacht kan worden verwacht. Er wordt naar gestreefd om deze binnen acht weken te geven.

Is de klager met de reactie op de klacht akkoord, of reageert hij niet binnen zes weken op het definitieve uitsluitel, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Vindt de klager dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld of is het ongenoegen niet weggenomen, dan kan de klacht in 2e instantie worden voorgelegd aan de Commissie van Beroep (na) scholing wetenschappelijke verenigingen, p/a Federatie Medisch Specialisten, Mercatorlaan 1200, 3528 BL Utrecht.

#### **Registratie**

Met klachten en de afhandeling daarvan wordt uiteraard vertrouwelijk omgegaan. Schriftelijke klachten worden geregistreerd in het digitale postsysteem van de NVR en voor zover noodzakelijk, en uiterlijk 2 jaar, bewaard.