

# Klachtenprocedure VvZG

Vereniging voor Ziekenhuisgeneeskunde



**1.** De klant die rechtstreeks in zijn belang is getroffen door handelingen of organisatorische zaken, heeft het recht hierover een klacht in te dienen bij de Vereniging van Ziekenhuisgeneeskunde (hierna te noemen VvZG).

**2.** De klacht, als bedoeld in lid 1, wordt schriftelijk en met redenen omkleed, binnen 6 weken nadat de genoemde handelingen zijn verricht of de organisatorische zaken hebben plaats gevonden, bij de VvZG ingediend, op het adres:

VvZG  
t.a.v. Bureau – mw. P. Boshom  
p/a Morijnehof 5  
5374 DJ Schaijk

**3.** Het klaagschrift dient ondertekend te zijn en minimaal het volgende te bevatten:

- naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de klager;
- de geleverde dienst waarover de klacht gaat;
- de dagtekening;
- aanduiding van de persoon en/of organisatie waartegen de klacht is gericht;
- een duidelijke omschrijving van de klacht en het tijdstip waarop de klacht betrekking heeft.

De VvZG zal de klager, mits niet aan bovengenoemde eisen voldaan wordt, hierop wijzen. Wanneer vervolgens alsnog binnen de initiële termijn van 6 weken niet is voldaan aan de gestelde eisen, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen;

De VvZG is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klager geen persoonlijk belang (meer) heeft bij de behandeling.

**4.** Het klaagschrift wordt in behandeling genomen door het Concilium.

**5.** De klager ontvangt van het Concilium binnen 4 weken een ontvangstbevestiging van het klaagschrift, waarin eventueel aanvullende informatie wordt opgevraagd.

**6.** Indien dit naar het oordeel van het Concilium van toepassing is, zal getracht worden te komen tot een schikking van de klacht.

**7.** Indien nodig worden, voordat het Concilium een beslissing neemt, de betrokkenen gehoord. Bij de behandeling behorende stukken zijn vertrouwelijk van aard. Indien nodig kunnen partijen onafhankelijk van elkaar worden gehoord.

**8.** Het Concilium neemt binnen 8 weken na dagtekening van het klaagschrift een beslissing. Indien deze termijn niet gehaald wordt, worden partijen daarvan in kennis gesteld en wordt een nieuwe termijn genoemd. De beslissing is schriftelijk en gemotiveerd en wordt uitsluitend aan partijen toegezonden.

**9.** Tegen een besluit van het Concilium kan binnen 6 weken na dagtekening van het besluit, bezwaar worden gemaakt bij het Bestuur VvZG. Het bezwaarschrift dient ondertekend te zijn en minimaal het volgende te bevatten:

- naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de bezwaarmaker;
- de zaken/feiten waartegen bezwaar wordt gemaakt;
- de dagtekening;
- aanduiding van de persoon en/of organisatie waartegen het bezwaar is gericht;

Het Bestuur VvZG zal de bezwaarmaker, indien niet aan bovengenoemde eisen voldaan wordt, hierop wijzen. Wanneer vervolgens alsnog binnen de initiële termijn van 6 weken niet is voldaan aan de gestelde eisen, wordt het bezwaarschrift niet in behandeling genomen.

**10.** Het bezwaarschrift moet worden ingediend op het adres:

**Bestuur VvZG**

**T.a.v. mw. M. Franken**

**[marloesfranken.vvzg@gmail.com](mailto:marloesfranken.vvzg@gmail.com)**

**11.** De klager ontvangt van het Bestuur VvZG binnen 4 weken een ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift, waarin eventueel aanvullende informatie wordt opgevraagd. De geschillencommissie, bestaande uit een bestuurslid<sup>1</sup>, de manager VvZG en een lid van de Raad van Advies, beoordeelt het bezwaar en bepaalt of betrokkenen gehoord worden. Bij de behandeling behorende stukken zijn vertrouwelijk van aard. Indien nodig kunnen partijen onafhankelijk van elkaar worden gehoord.

**12.** De geschillencommissie VvZG neemt binnen 8 weken na dagtekening van het bezwaarschrift een beslissing. Indien deze termijn niet gehaald wordt, worden partijen daarvan in kennis gesteld en wordt een nieuwe termijn genoemd. De beslissing is schriftelijk en gemotiveerd en wordt uitsluitend aan partijen toegezonden.

**13.** Het oordeel van het de geschillencommissie VvZG is voor de VvZG bindend: tegen een besluit is binnen de VvZG geen beroep meer mogelijk. Voor een beroep buiten de VvZG zal de klager verwezen worden naar de rechter. De VvZG streeft ernaar dit laatste te allen tijde te voorkomen.

**14.** Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende een termijn van 2 jaar bewaard.



---

<sup>1</sup> Het betreffende bestuurslid moet een onafhankelijke positie kunnen nemen in het geschil. Dit wordt voorafgaande aan de behandeling van het geschil getoetst bij de betreffende bestuurder.