Klachtenregeling Nederlandse Wetenschappelijke Vereniging van Tandartsen (NWVT)

Begrippen

Artikel 1:

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Klacht:

Een schrijven (e mail) aan het secretariaat van de NWVT – info@nwvt.nu - waarin een deelnemer/cursist dan wel degene die de deelnemer/ cursist heeft opgegeven voor een door of namens de NWVT georganiseerd(e) bijeenkomst zoals congres, cursus of seminar, bezwaar aantekent met onderbouwing tegen de uitvoering van een bijeenkomst.

2. Klager:

De persoon die een klacht als bedoeld onder 1 indient, dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde.

3. Aangeklaagde:

De NWVT of een persoon die de NWVT vertegenwoordigt.

4. De Geschillencommissie:

Een onafhankelijk orgaan dat de klacht in behandeling neemt en hierover uitspraak doet.

5. Machtiging:

De schriftelijke toestemming van de klager aan de Geschillencommissie om onderzoek te doen of de machtiging die een derde partij nodig heeft om namens klager op te kunnen treden in een geschil.

Doelstelling

Artikel 2:

1. De doelstelling van deze klachtenregeling is:
    A. de klager de mogelijkheid te verschaffen zijn/haar onvrede uit te spreken
    B. de klager de mogelijkheid te verschaffen om gehoord te worden
    C. om te komen tot een voor beide partijen acceptabele uitspraak
    D. om de kwaliteit van de opleidingen te waarborgen
2. Bij de behandeling van een klacht zal het beginsel van hoor en wederhoor worden toegepast.
3. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van een klacht laten bijstaan.
4. Een klacht en alle correspondentie omtrent een klacht worden vertrouwelijk behandeld.

Ontvankelijkheid

Artikel 3:

1. Op deze klachtenregeling kan een beroep worden gedaan door een klager:

A. die bij de NWVT is ingeschreven als deelnemer aan een van de bijeenkomsten (zie art 1) *of*

B. die een van zijn/haar werknemers heeft ingeschreven als deelnemer aan een van de bijeenkomsten *en*

C. een klacht wenst in te dienen over de inhoud en/of de organisatie van een door of namens de NWVT georganiseerde bijeenkomst als bedoeld in art 1)

Indienen van een klacht

Artikel 4:

1. Een klacht dient schriftelijk (brief of e-mail) te worden ingediend (info@nwvt.nu)
2. Slechts de klager zelf, zijn wettelijk vertegenwoordiger of een door hem gemachtigde kan de klacht indienen.
3. De klager kan een deskundige inschakelen om namens hem op te treden.
4. Een klacht moet worden ondertekend door de klager of diens vertegenwoordiger (artikel 4 lid 2 en lid 3) en ten minste bevatten:
    a. de naam en het adres van de indiener
    b. de dagtekening
    c. een omschrijving de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging
5. Klacht, die geen dagtekening bevat, wordt geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
6. De klacht dient te zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Is dit niet het geval dan dient de klager te zorgen voor een Nederlandse vertaling. De aangeklaagde kan op verzoek van de klager voor een vertaling zorg dragen. De kosten hiervoor kunnen door de aangeklaagde bij de klager in rekening worden gebracht

Bemiddeling

Artikel 5:

1. Indien een klacht wordt ingediend, treden partijen altijd eerst in overleg of er mogelijkheden zijn om al of niet door middel van een bemiddelaar een regeling te treffen. De zogenaamde informele behandeling van de klacht
2. Als bemiddelaar kan een extern deskundige optreden die de goedkeuring van beide partijen heeft. Goedkeuring dient door beide partijen schriftelijk te worden vastgelegd.
3. Leden van het NWVT bestuur kunnen niet aangesteld worden als bemiddelaar.
4. De NWVT heeft als bemiddelaar aangesteld: Mw. Drs. Aranka Buis – de Vos
5. Indien een partij zich niet kan vinden in een door de bemiddelaar voorgestelde regeling dan kan een klacht alsnog aan de Geschillencommissie voorgelegd worden voor een formele behandeling.
6. Uitgegaan wordt van een maximale bemiddelingsperiode van 3 maanden. Mocht deze termijn niet mogelijk zijn, dan moeten de betrokkenen hierover worden geïnformeerd. Toelichting op het uitstel dient te worden gemotiveerd alsmede een indicatie moet worden meegegeven wanneer verwacht.
7. Indien een bemiddelaar slaagt in zijn bemiddeling dan dient de uitkomst schriftelijk aan beide partijen medegedeeld te worden. Deze mededeling is bindend voor beide partijen, waarna geen verdere behandeling door de Geschillencommissie meer mogelijk is.
8. De verslaglegging en de wijze van afhandeling moeten worden geregistreerd en voor de duur van vastgestelde termijnen worden bewaard.

Samenstelling van de Geschillencommissie

Artikel 6:

1. De Geschillencommissie bestaat uit drie (3) leden: een onafhankelijk voorzitter en twee (2) arbiters, waarvan 1 tevens als secretaris functioneert.
2. De arbiters mogen niet werkzaam zijn voor de NWVT, dan wel bestuurder zijn van de NWVT. Tevens mogen zij ook geen tandarts zijn.
3. De Geschillencommissie bestaat uit onafhankelijke personen.

Als voorzitter van de Geschillen Commissie is benoemd:
Mr. R.G. de Wilde, notaris (dewilde@dwrnotarissen.nl)
Als leden van de Geschillen Commissie zijn benoemd:
Dr. E.M. Baas
Mevrouw R.I.M van Lieshout

Taken en bevoegdheden van de Geschillencommissie

Artikel 7:

1. Om tot een uitspraak te komen is de Geschillencommissie bevoegd om alle relevante informatie te verzamelen en in een dossier vast te leggen.
2. De Geschillen Commissie kan, wanneer zij daar voor haar oordeelsvorming behoefte aan heeft, externe deskundigen raadplegen en/of ter zitting uitnodigen.
3. Om tot een uitspraak te komen, mag de Geschillencommissie gebruikmaken van getuigen.
4. De Geschillen Commissieleden en de deskundigen zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen ter kennis wordt gesteld.
5. De NWVT betaalt de in redelijkheid gemaakte kosten van klager in verhouding met de mate waarin deze zijn gelijk krijgt. De kostenvergoeding wordt door de Geschillencommissie bepaald.

Artikel 8:

1. De verslaglegging van klachten dient vijf (5) jaar bewaard te blijven.

Behandeling van de Geschillen

Artikel 9:

1. Binnen een (1) week na ontvangst van een schriftelijke klacht, zal een ontvangstbevestiging aan klager worden toegezonden, ervan uitgaande dat eerdere pogingen tot bemiddeling niet zijn geslaagd.
2. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht zal aan klager worden meegedeeld of de klacht in behandeling zal worden genomen. Hierbij zal aan klager en aangeklaagde de samenstelling van de Geschillen Commissie en de klachtenprocedure kenbaar worden gemaakt
3. In dezelfde termijn van 4 weken, zal aan aangeklaagde kenbaar worden gemaakt dat er een klacht tegen hem/haar is geuit.
4. Indien aangeklaagde niet reageert op een tegen hem/haar geuite klacht en/of op een oproep van de Geschillencommissie om ter zitting te verschijnen, dan zal de Commissie de klacht als gegrond beschouwen.
5. Indien klager na de melding dat een klacht in behandeling is genomen ophoudt om op verzoeken van de Geschillencommissie te reageren, is de Geschillencommissie gerechtigd om de klacht alsnog ongegrond te verklaren.

6. Indien een klacht in behandeling wordt genomen, wordt binnen 4 weken na indiening van de klacht een uitnodiging aan klager en aangeklaagde verstuurd om schriftelijk te reageren cq ter zitting te verschijnen.
7. Van de zitting wordt door de secretaris van de Geschillen Commissie een verslag opgesteld. Dit verslag zal, indien daaraan behoefte bestaat, dienen ter onderbouwing van een uitspraak van de Geschillencommissie.
8. De uitspraak van de Geschillencommissie zal binnen drie (3) maanden na schriftelijke behandeling van de klacht dan wel de datum van de zitting worden gedaan en dient gemotiveerd te zijn. 9. De Voorzitter en de Secretaris van de Geschillen Commissie zullen de uitspraak ondertekenen en aan klager en aangeklaagde doen toekomen.
10. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor de NWVT
11. Een beschrijving van de gevolgde procedure en alle verslagen worden met de uitspraak van de Geschillencommissie tot vijf jaar na de datum van de uitspraak, in archief gehouden.

Samenloop van Instanties
Artikel 11
1. De klager behoudt de mogelijkheid om zich tot andere bij wet ingestelde instanties te wenden, zoals de burgerlijke- of strafrechter.
2. Indien de klager gebruikmaakt van de onder lid 1 genoemde mogelijkheid is de Geschillencommissie gerechtigd haar bemoeienissen op te schorten.
3. Indien de Geschillencommissie de klacht niet in behandeling neemt vanwege samenloop van instanties, dan dient zij de klager hiervan onverwijld op de hoogte te stellen.

Kosten
Artikel 12:
1. De kosten die gemaakt worden voor aanvullend onderzoek en eventuele deskundigen, zullen voor rekening komen van klager, tenzij de Geschillencommissie oordeelt dat dit onder de gegeven omstandigheden onredelijk zou zijn.

Inwerkingtreding
Artikel 13
Dit reglement treedt in werking: november 2014
Januari 2017: Dit reglement heeft een wijziging ondergaan in verband met de statutaire wijziging (december 2016) van naam van de NVT naar NWVT: Nederlandse Wetenschappelijke Vereniging.
Januari 2022: Dit reglement heeft een wijziging ondergaan – wijziging naam Bemiddelaar
augustus 2026: Dit reglement heeft een wijziging ondergaan - wijziging Geschillencommissie