

Klachtenbeleid KNHG

Stappenplan afhandeling klachten

- Klacht komt binnen via mail (info@knhg.nl), per post of per telefoon en wordt in het klachtenregister geregistreerd.
- Klacht wordt doorgestuurd naar directeur KNHG voor afhandeling. De directeur draagt binnen vier weken na ontvangst van de klacht zorg voor:
 - Correcte inhoudelijke afhandeling van de klacht;
 - formuleren (indien nodig) van verbeter- en actiepunten m.b.t. beleid KNHG;
 - Schriftelijk (per e-mail of per post) reactie aan klager over de ondernomen acties;
 - Noteert inhoudelijke afhandeling en datum van afhandeling in klachtenregister.

Klachtenregister

- In klachtenregister wordt genoteerd:
 - Naam;
 - (e-mail)adres;
 - aard klacht;
 - Datum ontvangst;
 - Inhoudelijke informatie over de afhandeling;
 - Datum afhandeling.

Beroepmogelijkheden

- Indien klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, staat het de klager vrij de volgende acties te ondernemen:
 - Schriftelijk beroep in te dienen tegen de afhandeling van de klacht bij het [bestuur](#) van het KNHG.
 - Indien de klacht registratie van persoonsgegevens betreft, kan klager zich ook wenden tot
 - de [Functionaris Gegevensbescherming van de KNAW](#)
 - de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

Evaluatie en verslaglegging

- In de eerste bestuursvergadering van elk kalenderjaar worden de klachten en de afhandeling daarvan geëvalueerd. De directeur van het bureau stelt hiertoe een evaluatie op.
- In het jaarverslag doet het bureau KNHG jaarlijks verslag van het aantal klachten, het soort klachten en de afhandeling daarvan.

Inwerkingtreding

- Dit klachtenbeleid is in werking getreden op 25 mei 2018 en laatstelijk geactualiseerd op 18 maart 2019.