

Klachtenregeling RGOc en RGOc Academie

Deze klachtenregeling geldt zowel voor het Rob Giel Onderzoekcentrum (RGOc) als voor de RGOc Academie.

Indien u ontevreden bent over een van de scholingsactiviteiten of een van onze andere diensten, laat ons dat dan zo spoedig mogelijk weten. Bespreek uw klacht graag eerst met de betrokken contactpersoon van het Rob Giel Onderzoekcentrum.

Schriftelijke klacht

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele klacht schriftelijk indienen. U heeft twee maanden de tijd om uw klacht in te dienen vanaf het moment dat uw klacht ontstaat. Uw klacht kunt u richten aan de voorzitter van de klachtencommissie:

Prof. dr. R. Bruggeman, voorzitter klachtencommissie RGOc
UMCG CC72
Postbus 30.001
9700 RB Groningen

Klachten kunnen eveneens gericht worden aan het mailadres klachtencommissie@rgoc.nl.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Binnen drie weken ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld. Intern zal nadere informatie worden ingewonnen bij de medewerker(s) die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken. De directeur beoordeelt vervolgens alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten. Hij bespreekt – als er een materieel of financieel belang is – de klacht met de verantwoordelijke netwerkcoördinator. Op basis van zijn definitieve standpunt informeert hij u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom hij tot dit standpunt is gekomen. Er wordt naar gestreefd uw klacht binnen twee maanden af te handelen. Wanneer u met de reactie op de klacht akkoord gaat, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Uw klacht wordt ook als afgehandeld beschouwd wanneer u niet binnen vier weken op het definitieve uitsluitel reageert.

Het Rob Giel Onderzoekcentrum draagt zorg voor een correcte registratie van uw klacht in de klachtenadministratie. Hierin staan de volgende gegevens:

- naam, adres en woonplaats
- de klacht
- een nadere omschrijving van uw klacht
- de datum van indiening van uw klacht
- de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
- de training of cursus of overige dienst
- de gevoerde correspondentie over de klacht
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)

- de datum en wijze van afhandeling van de klacht en de eindbeoordeling van de klacht (gegrond/ongegrond)

De administratie van uw klacht wordt bewaard tot twee jaar na afhandeling. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

Beroepscommissie

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich richten tot de beroepscommissie. De commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter (dr. H. Knegtering) en een niet bij de klacht betrokken netwerkcoördinator.

U kunt uw bezwaar richten aan:

Rob Giel Onderzoekcentrum
Beroepscommissie
UMCG CC72
Postbus 30.001
9700 RB Groningen

Klachten kunnen eveneens gericht worden aan het mailadres beroepscommissie@rgoc.nl.

De beroepscommissie neemt in de regel binnen twee maanden na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Het oordeel van de beroepscommissie is bindend voor het Rob Giel Onderzoekcentrum.

Bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.

Rob Giel Onderzoekcentrum 2018