

Reglement van de klachtencommissie cliënten van het NKI-AVL

Bijlage bij klachtenregeling NKI-AVL

1. Ontvangstbevestiging en informatie

Na ontvangst van een klacht stuurt de ambtelijk secretaris zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging aan de klager, alsmede een exemplaar van de klachtenregeling cliënten.

Zonodig informeert de ambtelijk secretaris de klager over de werkwijze van de klachtencommissie.

2. Ontvankelijkheid

De klachtencommissie stelt allereerst vast of een klacht vatbaar is voor behandeling door de klachtencommissie.

Niet vatbaar voor behandeling door de klachtencommissie is:

- * Een klacht die is ingediend door een persoon die niet klachtgerechtigd is;
- * Een klacht die niet schriftelijk is ingediend of die anoniem is ingediend;
- * Een klacht die tevens is ingediend bij een bij wet ingesteld college belast met rechtspraak of tuchtrecht, of op grond waarvan strafvervolgning is ingesteld;
- * Een klacht die naar het oordeel van de Raad van Bestuur een aansprakelijkstelling

inhoudt, in welk geval de Raad van Bestuur de behandeling kan overnemen en de klacht dan alleen in behandeling geeft aan de klachtencommissie voorzover hij dat uit een oogpunt van preventie noodzakelijk acht;

- * Een klacht die al eerder is ingediend.

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet vatbaar is voor behandeling, stelt zij de klager daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk onder opgaaf van redenen op de hoogte.

3. Hoar en wederhoor

1. Indien de klacht vatbaar is voor behandeling door de klachtencommissie, stuurt de ambtelijk secretaris een kopie van de klachtbrief aan degene(n) over wie wordt geklaagd, met het verzoek om daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren en daarbij duidelijk antwoord te geven op in de klachtbrief gestelde vragen en in te gaan op daarin omschreven ervaringen. Zonodig kan uitstel van deze termijn worden verleend.

2. Het management van de desbetreffende cluster, afdeling of dienst krijgt een afschrift van de klachtbrief en van de reactie van degene(n) over wie wordt geklaagd en wordt in de gelegenheid gesteld om te reageren. Degene(n) over wie geklaagd wordt in de gelegenheid gesteld om hierop aanvullend te reageren.

3. De ambtelijk secretaris stelt vervolgens de klager in de gelegenheid om zich over de reactie(s) uit te laten, waarna degene(n) over wie wordt geklaagd en het management van de desbetreffende cluster, afdeling of dienst gelegenheid krijgen zich over de reactie van de klager uit te laten.

4. De ambtelijk secretaris zorgt ervoor dat partijen en het management van de desbetreffende cluster, afdeling of dienst over en weer afschrift krijgen van elkaars reacties en stelt hun telkens een termijn waarbinnen moet worden gereageerd.

4. Machtiging inzage medische gegevens

De ambtelijk secretaris verzoekt de klager een formulier machtiging inzage medische gegevens te ondertekenen. Heeft de klacht betrekking op een gedraging jegens een cliënt die inmiddels is overleden, dan wordt de behandelend arts verzocht de machtiging te verstrekken.

Indien de klager geen toestemming verleent om medische gegevens in te zien, zal

de klachtencommissie beoordelen of verdere behandeling mogelijk is. Is dat niet het geval, dan stelt de klachtencommissie de klager daarvan schriftelijk onder opgave van redenen op de hoogte.

5. Onderzoek

De klachtencommissie stelt een onderzoek in. Het onderzoek kan worden gedelegeerd aan de ambtelijk secretaris. De medische gegevens worden, na verkregen toestemming, opgevraagd in het NKI-AVL en zo nodig bij behandelaars buiten het NKI-AVL.

De klachtencommissie wint de door haar noodzakelijk geachte inlichtingen in bij personen werkzaam in het NKI-AVL, raadpleegt zo nodig deskundigen en bezoekt plaatsen in het NKI-AVL als zij dat voor het onderzoek nodig acht.

Allen die meewerken aan het onderzoek van de commissie worden verplicht tot geheimhouding.

6. Vergadering

Indien de reacties van partijen binnen zijn en de benodigde informatie is verkregen, wordt de klacht geagendeerd voor de eerstvolgende vergadering van de klachtencommissie. De commissieleden worden in het bezit gesteld van alle relevante stukken. Als de klachtencommissie dat voor het onderzoek nodig acht kan zij tijdens de vergadering personen horen.

7. Mondelinge toelichting

Klager wordt in de gelegenheid gesteld de klacht tijdens de vergadering mondeling toe te lichten, in aanwezigheid van degene(n) over wie wordt geklaagd, die eveneens een mondelinge toelichting zal kunnen geven. Een klager mag eenmaal afzeggen voor een mondelinge hoor- en wederhoor afspraak, maar bij nogmaals afzeggen zal de commissie voor de voortgang de klacht uitsluitend behandelen met de schriftelijke hoor- en wederhoor.

8. Oordeel en advies

Uiterlijk zes weken na de vergadering waarin de klacht is behandeld geeft de klachtencommissie haar schriftelijke beslissing. Daarin legt zij de toedracht van de klacht vast, stelt zij een analyse op en geeft zij een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Indien de zienswijzen van partijen haaks op elkaar staan en geen feiten naar boven zijn gekomen die de ene visie aannemelijker maken dan de andere, kan de conclusie zijn dat een oordeel niet mogelijk is.

In de beslissing adviseert de klachtencommissie de Raad van Bestuur zo nodig over te nemen maatregelen om herhaling van het gebeurde te voorkomen.

9. Versturen van oordeel en advies

De klachtencommissie stuurt de beslissing naar de klager, degene(n) over wie wordt geklaagd, het management van de desbetreffende cluster, afdeling of dienst en de Raad van Bestuur.

10. Slotbepaling

Dit reglement is opgesteld in de vergadering van de klachtencommissie van 10 april 2008 en vastgesteld in de Raad van Bestuursvergadering op 20 januari 2008. Het reglement maakt deel uit van de klachtenregeling cliënten van het NKI-AVL en is tegelijk daarmee in werking getreden.