

Klachtenregeling

Advieslijn VraagWelder

Wie is verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling?

- 1) Eindverantwoordelijke is de directie.
- 2) De taak is gedelegeerd aan de klachtencommissie. In deze commissie zitten de leden van het (klein) MT, uitgezonderd de directeur. De coördinator Advieslijn VraagWelder is dossierhouder en secretaris van de klachtencommissie.
- 3) De afhandeling van de klacht wordt aan directie medegedeeld door de klachtencommissie.

Wat is een klacht?

Een uiting van onvrede betreffende een gedraging, de bejegening of behandeling (procedure) van/door een Adviseur VraagWelder. Een klacht kan geen betrekking hebben op de gevolgen van het opvolgen van een gegeven advies. Aan het advies kunnen geen rechten worden ontleend. Er kan wel een inhoudelijke toelichting worden gegeven op het gegeven advies.

Wat gebruiken we bij een klachtdossier?

De klachtencommissie legt een dossier aan met de klacht ter afhandeling van de klacht.

Hierin worden opgenomen:

- NAW-gegevens klager;
- Indieningsdatum klacht;
- Namen van de leden van Klachtencommissie;
- Omschrijving van de klacht;
- Datum en wijze afhandeling van klacht;
- Eventueel gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- Status klacht (in behandeling/afgehandeld)

Beroepsmogelijkheid

Klachten over privacy kunnen worden neer worden gelegd bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Postadres:

College Bescherming Persoonsgegevens

Postbus 93374

2509 AJ DEN HAAG

Procedure

A. Indiening klacht

- 1) De klager wordt in gelegenheid gesteld de klacht mondeling voor te leggen aan de coördinator Advieslijn VraagWelder. Deze neemt contact op met klager en kijkt of de klacht zo afdoende kan worden afgehandeld. Is klager niet tevreden dan kan de klacht schriftelijk ingediend worden ter attentie van Klachtencommissie Advieslijn VraagWelder, Postbus 69007, 1060 CA Amsterdam.
- 2) Binnen 2 weken ontvangt de klager een ontvangstbevestiging van de klacht.
- 3) Voorts wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure: De klachtencommissie meldt de klacht en de inhoud daarvan binnen 10 werkdagen aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Voorts wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure.
- 4) De klachtencommissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden.
- 5) De klachtencommissie kan een ieder die betrokken is bij de klacht verzoeken inlichtingen te verstekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 6) De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven over zijn klacht, respectievelijk verweer te voeren tegen de klacht. Op verzoek van de klager of aangeklaagde kan het horen door de klachtencommissie apart van elkaar

plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.

Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene zowel aan de afwezige- als aan de aanwezige partij medegedeeld.

- 7) De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
- 8) Elk klachtencommissielid en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht betrokken wordt, is tot geheimhouding verplicht van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.
De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaande aan elke behandeling van de klacht, de hier omschreven plicht mee.
- 9) De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door hen aan te wijzen personen.

B. Afhandeling klacht

- 1) Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
- 2) Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:
 - a) dat een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is, tenzij het een andere aangeklaagde betreft;
 - b) dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in de omschrijving van de klacht;
 - c) dat de inhoud van de klacht in behandeling is bij de burgerlijke rechter of deel uit maakt van een strafrechtelijk onderzoek.
 - d) Indien op grond van het vorige lid wordt besloten de klacht buiten behandeling te laten dan wordt dit medegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en directie Welder.
- 3) De klachtencommissie heeft de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die, naar het oordeel van de klachtencommissie, een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden.
De klachtencommissie kan de klacht als afgedaan beschouwen indien en zodra de klachtencommissie verneemt dat de klager zich met deze klacht tot een andere instantie heeft gewend.
- 4) De klachtencommissie stelt binnen 4 weken na de indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed de klager, de aangeklaagde in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan hierbij aanbeveling(en) doen. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. Tevens wordt de directie van Welder, waar de advieslijn VraagWelder deel van uit maakt, geïnformeerd over het in behandeling zijn van de klacht.
- 5) Na zich een oordeel te hebben gevormd, deelt de klachtencommissie dat terstond schriftelijk mede aan de klager en de aangeklaagde.
- 6) De klachtencommissie geeft haar oordeel over de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk (on)gegrond worden bevonden.
Indien een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, deelt de klachtencommissie aan klager en beklagde zo spoedig mogelijk maar uiterlijk één maand na het oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede welke maatregelen het naar aanleiding van dat oordeel en de daarin opgenomen aanbevelingen zal nemen. Bij afwijking van deze termijn deelt de dit met redenen omkleed mee aan de klager, de beklagde onder vermelding van de termijn waarbinnen het zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
De directie volgt in principe het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie. Indien er van wordt afgeweken dan wordt dit beargumenteerd door de directie. Het dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben en is gehouden om, alvorens een van het oordeel en de aanbevelingen afwijkende beslissing te nemen, de klachtencommissie te horen.
Indien de directie afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen, dient zij haar beslissing met redenen omkleed kenbaar te maken aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

C. Beheer klachten

- 1) Het klachtendossier wordt een jaar lang bewaard.

- 2) Na dit jaar wordt het dossier vernietigd.
- 3) De coördinator Advieslijn VraagWelder is dossierhouder.

Slotbepaling

- 1) Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd in het MT-overleg van Welder. Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan het MT.
- 2) Dit reglement treedt in werking na goedkeuring van het MT op 20 augustus 2007.

Deze klachtenregeling is een bewerking van de klachten regeling van Klachtencommissie Samenwerkende Patiëntenverenigingen,

p/a Nederlandse Vereniging van Dystoniepatiënten

Postbus 9345

4801 LH Breda

Tel. 076-5140765

Fax. 076-5216495

(NB; Klachtregeling mag worden overgenomen met bronvermelding.)