



Klachtenregeling Bevolkingsonderzoek Zuid-West

1. Inleiding

Een klacht is een uiting van onvrede van een cliënt met betrekking tot het functioneren van een medewerker van de instelling of een omstandigheid in de dienstverlening. In deze regeling wordt aangegeven hoe met klachten van cliënten wordt omgegaan.

2. Doel

- Het naar tevredenheid van de cliënt en instelling afhandelen van de klacht.
- Het zo nodig herstellen van het vertrouwen van de cliënt in de instelling.
- Het verbeteren van de kwaliteit van de door de instelling geleverde diensten naar aanleiding van de ontvangen klachten.

3. Klachtenfunctionaris en klachtencommissie

Voor het omgaan met klachten is er een klachtenfunctionaris aangesteld en een landelijke klachtencommissie ingesteld. De klachtenfunctionaris verzorgt de eerste opvang van klachten, adviseert, bemiddelt, en handelt de klacht af. De onafhankelijke klachtencommissie onderzoekt de klacht resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht aan de klager en aan de Raad van Bestuur.

4. Soort klachten

Met betrekking tot de screening, kan onder andere over de volgende onderwerpen een klacht worden ingediend:

- de selectie
- de uitnodiging
- een medewerker van de instelling
- het informeren over de uitslag
- de verwijzing

Wanneer blijkt dat de ingediende klacht niet door de screeningsorganisatie in behandeling kan worden genomen, wordt deze doorgestuurd naar de uitvoerder waar de klacht wel in behandeling kan worden genomen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het ziekenhuis, de huisarts of het coloscopie-centrum. Indien de klacht wordt doorgestuurd naar een andere uitvoerder, ontvangt de klager hiervan schriftelijk bericht.

5. Indienen klachten

Klachten kunnen mondeling (in persoon of telefonisch), per e-mail of schriftelijk (bijvoorbeeld via reactieformulier) bij iedere medewerker van de instelling worden ingediend. Het reactieformulier wordt in alle onderzoekcentra duidelijk zichtbaar aangeboden in de kleedruimte. In geval van mondeling ontvangen klachten kan de klachtenfunctionaris de klager vragen de klacht op schrift te stellen.

Anonieme klachten worden geregistreerd, en zullen richting organisatie in behandeling worden genomen ten bate van de dienstverlening.

De klachtencommissie neemt slechts schriftelijk of per e-mail ingediende klachten in behandeling. Het adres van de klachtencommissie is te vinden op de website van uw screeningsorganisatie.

6. Afhandeling klachten

Alle klachten worden direct doorgegeven aan de klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris stelt zich neutraal op, verzorgt de opvang, bemiddeling en afhandeling of coördineert de afhandeling. De klachtenfunctionaris registreert alle klachten volgens een landelijk uniforme methodiek. De instelling streeft er naar dat klachten zo veel mogelijk door de klachtenfunctionaris worden afgehandeld. Indien blijkt dat een klacht niet door bemiddeling van de klachten-

functionaris naar tevredenheid van de cliënt afgehandeld kan worden, kan de cliënt zich richten tot de landelijke klachtencommissie. De cliënt heeft ook de mogelijkheid zich rechtstreeks tot de landelijke klachtencommissie te wenden. De klachtenfunctionaris informeert de cliënt over deze mogelijkheid.

Klachten die mede een aansprakelijkstelling inhouden, worden voor het aspect van de schadevergoeding door de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie in behandeling gegeven via de Raad van Bestuur aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van de instelling. De klachtenprocedure en de claimprocedure kunnen, als de klager dat wenst, gelijktijdig worden ingezet. De stukken die op de afgehandelde klacht betrekking hebben, worden vijf jaren na de datum van afronding van de klachtenprocedure vernietigd.

7. Procedure bij behandeling door de klachtenfunctionaris

Het overleg met de klager en de aangeklaagde vindt mondeling, telefonisch of schriftelijk plaats.

Bij klachten over een medewerker wordt de betrokken medewerker door de Klachtenfunctionaris of de leidinggevende geïnformeerd over de inhoud van de klacht.

Bij klachten over de gang van zaken rond het bevolkingsonderzoek wordt de betrokken afdeling geïnformeerd over de inhoud van de klacht en overlegt de klachtenfunctionaris indien nodig met het hoofd van de betrokken afdeling.

Bij medische klachten betreffende het onderzoek overlegt de klachtenfunctionaris met de betrokken medisch-deskundige.

De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen klager en aangeklaagde.

De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de uitkomst van de ondernomen acties en bespreekt met de klager de verdere voortgang.

De klacht zal binnen zes weken afgehandeld zijn. De termijn van zes weken mag eenmalig met vier weken verlengd worden. De klager ontvangt van deze verlenging schriftelijk bericht van de klachtenfunctionaris.

8. Overleg en rapportage

De klachten komen met regelmaat op de agenda's van de werkoverleggen van de administratie-, MBB'ers in de screening- en andere betrokken teams.

Periodiek, maar minimaal één keer per half jaar verzorgt de klachtenfunctionaris een rapportage en stuurt dit ter informatie en evaluatie naar het management. In het management wordt het klachtenoverzicht en eventuele maatregelen ter verbetering besproken. Indien een individuele klacht daartoe aanleiding geeft, worden ook tussendoor maatregelen ter verbetering getroffen.

Jaarlijks wordt een overzicht van de klachten gepubliceerd in het jaarverslag van de instelling.

De landelijke klachtencommissie ontvangt een exemplaar van dit overzicht.

9. Procedure bij behandeling door de klachtencommissie

De klachtencommissie kan alleen schriftelijk of per e-mail ingediende klachten in behandeling nemen. Als een klacht onvoldoende informatie bevat om een adequate behandeling mogelijk te maken, stelt de commissie de klager in staat de klacht toe te lichten. Als de klager hulp nodig heeft bij het formuleren van de klacht, kan deze zich tot de klachtenfunctionaris wenden. De cliënt wordt geïnformeerd over deze mogelijkheid door de klachtenfunctionaris.

Als in het kader van de behandeling van de klacht inzage in het dossier nodig is, vraagt de commissie de klager hiertoe schriftelijk om toestemming.

Klager en aangeklaagde hebben het recht zich (op eigen kosten) door een adviseur te laten bij staan.

Wanneer de aangeklaagde wordt betrokken in een in- of externe klachtenprocedure, inclusief tuchtrechtprocedures, voorziet de werkgever in adequate rechtsbijstand. Tenzij er sprake is van nalatigheid of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de aangeklaagde.

De procedure is verder beschreven in het Reglement Klachtencommissie Bevolkingsonderzoek.