

Titel

SOP Klachtenregeling

Doel

Een regeling die een adequate behandeling van klachten waarborgt.

Het betreft die klachten die betrekking hebben op de wijze waarop METC Z zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen.

Er kan weliswaar geen beroep worden ingesteld tegen de beslissing van de METC inzake de behandeling van een klacht, de klager kan echter wel een beroep doen op de Nationale ombudsman (zie ook artikel 5 van deze klachtenregeling).

Definities

Een bestuursorgaan is een orgaan dat een overheidstaak uitvoert. Het maakt altijd deel uit van Rijk, gemeente, provincie of waterschap. Het begrip bestuursorgaan komt uit het bestuursrecht. Voorbeelden van bestuursorganen zijn de minister, het college van burgemeester en wethouders en het college van gedeputeerde staten.

Zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) Een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) is een bestuursorgaan dat onder de Rijksoverheid valt, maar niet hiërarchisch ondergeschikt is aan een minister. De betreffende minister is dus niet verantwoordelijk voor beslissingen van een ZBO, maar heeft wel een (beperkt) aantal bevoegdheden. Hij kan bijvoorbeeld in sommige gevallen bestuursleden benoemen of de begroting goedkeuren.

Bestuurlijke aangelegenheid: een aangelegenheid die betrekking heeft op het beleid van een bestuursorgaan, daaronder begrepen de voorbereiding en uitvoering ervan.

Algemene wet bestuursrecht (Awb) is een wet die de algemene regels bevat voor de verhouding tussen de overheid en de individuele burgers, bedrijven e.d.

Uitgangspunten

1. Als zelfstandig bestuursorgaan is METC Z gehouden aan de Algemene wet bestuursrecht. Gezien hoofdstuk 9 van de Awb is METC Z gehouden een klachtenregeling vast te stellen.
2. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de METC zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij METC Z.
3. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van METC Z wordt aangemerkt als een gedraging van METC Z.

Procedure

KLACHTENREGELING

METC Z

METC Z, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, heeft besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

Artikel 1 Klachtrecht

SOP klachtenregeling

Versie 2

Ingangsdatum 1-1-2014

Vervaldatum: 1-12-2017

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de METC zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de METC.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de METC wordt aangemerkt als een gedraging van de METC.

Artikel 2 Behoorlijke behandeling

METC Z draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 3 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6, eerste lid, en onder a tot en met d, van deze regeling.

Artikel 4 Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt de METC in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. METC Z wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend die betrekking heeft op een gedraging jegens klager, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 5 Nationale ombudsman

Tegen een beslissing van METC Z inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan geen beroep worden ingesteld. Bij de kennisgeving van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht door de METC wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d. het klaagschrift moet zijn gericht aan: METC Z, gebouw Leerhuis, t.a.v. de secretaris, Postbus 5500, 6130MB Sittard.
2. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 7 Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de METC nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de METC naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

De secretaris van METC Z bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

Artikel 9 Klachtbehandeling

1. De secretaris van de METC is belast met de behandeling van de klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de secretaris, wordt de klacht behandeld door de voorzitter van METC Z.

Artikel 10 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De METC is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

SOP klachtenregeling

Versie 2

Ingangsdatum 1-1-2014

Vervaldatum: 1-12-2017

- c. waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld;
 - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - e. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De METC is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
 3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door de METC schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11 Afschrift aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13 Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 14 Klachtafdoening

1. De METC stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

Artikel 15 Klachtregistratie en publicatie

1. De METC draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.
2. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van de METC.

Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Medisch Ethische Toetsingscommissie METC Z.
2. De secretaris van de METC draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Titel: SOP klachtenregeling
Kwaliteitshandboek- of werkhandboek: Raad van Bestuur
Autorisator: dr. J.W. Greve, voorzitter METC
Beoordelaar: dr. J. Kragten, vicevoorzitter METC
Auteur: mr. H. van den Besselaar, secretaris METC
Invoeringsdatum: 19 januari 2004
Wijzigingsdatum: 1 december 2012
Wijzigingsdatum: 1 november 2015
Controledatum: 1 december 2015
Publicatiedatum: 1 januari 2013
Wijzigingen: geen wijzigingen
Wijzigingen: naamswijziging METC
Voorstellen ter verbetering kunt u op een kopie van de desbetreffende pagina sturen naar de auteur van dit document, met vermelding van uw naam, afdeling en datum.