

METC Isala klinieken Zwolle	<b>Klachten Regeling</b>  Standaard procedure	doc.nr :METC-09 pagina :1 van 4 datum :02-12-2010 versie :versie 1.1 paraaf :
--------------------------------------	---	---

**Doel** : Deze standaard procedure beschrijft de wijze waarop de METC van de Isala klinieken klachten afhandelt.

**Doelgroep** : Belanghebbenden buiten of binnen de Isala klinieken.



**Beheer** : Deze standaard procedure wordt beheerd en onderhouden door de ambtelijk secretaris van de METC Isala klinieken.  
Deze standaard procedure is geldig tot herziening.

**Verwijzing** : Deze standaard procedure is gerelateerd aan:

- Awb hoofdstuk 9
- Reglement van de METC Isala klinieken.

**Verzending** : Kopie aan alle leden van de METC Isala klinieken.

**Inhoud** : I. Algemene Bepalingen  
II. De behandeling van klaagschriften

02-12-2010	naam	functie	datum	paraaf
auteur	Mw. drs. H. Tebbe	ambtelijk secretaris	02-12-2010	
autorisatie	Dhr. Dr. K. Miedema	voorzitter	02-12-2010	

De Medisch Ethische Toetsingscommissie Isala klinieken te Zwolle;overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), heeft besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

## I. Algemene Bepalingen

### Artikel 1 Klachtrecht

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

De METC 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. De METC wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

### Artikel 5 Beroep



Tegen een beslissing van de METC inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan geen beroep worden ingesteld.

## II. De behandeling van klaagschriften

### 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:

Secretaris van de METC Isala Klinieken  
Postbus 10.500  
8000 GM Zwolle

02-12-2010	naam	functie	datum	paraaf
auteur	Mw. drs. H. Tebbe	ambtelijk secretaris	02-12-2010	
autorisatie	Dhr. Dr. K. Miedema	voorzitter	02-12-2010	

3. 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 METC 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 de METC.

### 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;
  - 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 terzake 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 aangeklaagde

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

02-12-2010	naam	functie	datum	paraaf
auteur	Mw. drs. H. Tebbe	ambtelijk secretaris	02-12-2010	
autorisatie	Dhr. Dr. K. Miedema	voorzitter	02-12-2010	

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. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.
3. 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 geregistreeerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van de METC.

### Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling METC Isala klinieken te Zwolle.
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.

02-12-2010	naam	functie	datum	paraaf
auteur	Mw. drs. H. Tebbe	ambtelijk secretaris	02-12-2010	
autorisatie	Dhr. Dr. K. Miedema	voorzitter	02-12-2010	