



Van Swieten Instituut

## **Klachtenregeling Deskundigheid Bevorderende Activiteiten (DBA)**

### **Overwegende**

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een opdrachtgever gewenst is dat deze zich met een eventuele klacht over de aankoop of uitvoering van een DBA kan wenden tot een klachtencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de docent/trainer/opleider/coach/adviseur van het Van Swieten Instituut niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, hanteert het Van Swieten Instituut deze door het Martini Ziekenhuis opgestelde klachtenregeling.

Klachten kunnen worden gestuurd naar:

Martini Ziekenhuis  
Klachtencommissie  
Postbus 30033  
9700 RM Groningen

## **Artikel 1. Begrippen**

### **Klachtencommissie**

De interne klachtencommissie van het Martini Ziekenhuis, hierna te noemen Klachtencommissie.

### **Deskundigheid Bevorderende Activiteit**

Een door of namens het Van Swieten Instituut aangeboden of georganiseerde cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject, hierna te noemen DBA.

### **Klacht**

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over de uitvoering van een DBA, gericht aan de klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

### **Klager**

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

### **Van Swieten Instituut**

Alle medewerkers van het Leerhuis van het Martini Ziekenhuis, waaronder in het kader van deze regeling ook inbegrepen de personen die door het instituut worden ingehuurd voor het verzorgen van een Deskundigheid Bevorderende Activiteit.

### **Opdrachtgever**

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een DBA van het Van Swieten Instituut of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

### **Het management**

De medisch en organisatorisch manager van het Van Swieten Instituut.

### **Docent/trainer/opleider/coach/adviseur**

De persoon die in opdracht van het Van Swieten Instituut (onderdelen van) de DBA aanbiedt of uitvoert.

## **Artikel 2. Ontvankelijkheid**

De opdrachtgever die aan de DBA deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot een maand na afsluiting van de desbetreffende DBA een met redenen omklede schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

De geregistreerde klachten worden voor een periode van drie jaar bewaard.

### **Artikel 3. Samenstelling van de Klachtencommissie**

De Interne Klachtencommissie bestaat uit vier leden (plus vier plaatsvervangers) allen medewerkers van het Martini Ziekenhuis. De helft van de leden wordt voorgedragen door de Raad van Bestuur, de andere helft door het Van Swieten Instituut. Alle leden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Als een lid van de Interne Klachtencommissie zelf betrokken is bij een klacht, neemt één van de plaatsvervangende leden zijn of haar plaats in.

### **Artikel 4. Taak van de Klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven in de vorm van een advies aan de Raad van Bestuur van het Martini Ziekenhuis.

### **Artikel 5. Onderzoek naar de klacht**

Naar aanleiding van de door u ingediende klacht stelt de Klachtencommissie een onderzoek in. De commissie onderzoekt of daarbij zorgvuldig is gehandeld. Daarbij zijn twee aspecten van belang:

- was de informatie waarop de aankoop en uitvoering is gebaseerd, juist en volledig?
- zijn alle daarvoor in aanmerking komende personen bij de aankoop en uitvoering betrokken geweest?

De Klachtencommissie mag (en zal) alle informatie verzamelen die zij nodig denkt te hebben om tot een oordeel te komen. Eén van de manieren waarop zij dat doet, is het houden van zittingen. Dat betekent dat de commissie gesprekken voert met diverse personen. U en het Van Swieten Instituut behoren in ieder geval tot deze personen, maar daarnaast kan de Klachtencommissie ook andere medewerkers en deskundigen raadplegen.

### **Artikel 6. Uitspraak**

De Klachtencommissie brengt in principe binnen dertig dagen advies uit aan de Raad van Bestuur. In voorkomende gevallen kan deze termijn één keer met vijftien dagen worden verlengd. Uiteraard wordt u van het advies op de hoogte gebracht. Op basis van het advies van de Klachtencommissie neemt de Raad van Bestuur een nieuwe beslissing over het omstreden onderwerp. Zij doet dit binnen dertig dagen nadat het advies van de Klachtencommissie is ontvangen. De nieuwe beslissing is voor alle partijen bindend. Dit betekent dat u tegen deze beslissing binnen het Martini Ziekenhuis niet meer in beroep kunt gaan.

### **Niet tevreden?**

Binnen het ziekenhuis kunt u niet meer in beroep gaan na afloop van een voor u onbevredigende klachtenprocedure. U kunt wel gebruik maken van uw recht om een geschil voor te leggen aan de rechter.

Bent u van mening dat de Interne Klachtencommissie zich niet aan de spelregels van het reglement houdt, dan kunt u hierover schriftelijk een klacht indienen bij de Raad van Bestuur. Deze beslist binnen veertien dagen of uw klacht terecht is. Is dit het geval, dan zal de Raad van Bestuur de Klachtencommissie opdracht geven de procedure (al dan niet gedeeltelijk) over te doen.