

# Klachtenregeling Stichting ASG

## Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuur: het Bestuur van Stichting ASG
- b. algemeen coördinator: de Algemeen Coördinator ASG
- c. betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

## Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Stichting ASG zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de algemeen coördinator een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een oordeel van een ASG Arts als uitkomst van de Medische Evaluatie. Voor een dergelijke klacht is de Second Opinion procedure ingericht.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij Stichting ASG, wordt aangemerkt als een gedraging van Stichting ASG, voor zover deze gedraging aan Stichting ASG kan worden toegerekend.
3. Onder personen werkzaam bij Stichting ASG worden verstaan:
  - a. de betreffende Teamleden;
  - b. de betreffende Team Coördinatoren;
  - c. de Algemeen Coördinator ASG;
  - d. de betreffende ASG Artsen;
  - e. de betreffende Bestuursleden.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

## Artikel 3 Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, datum en het tijdstip van de gedraging;
  - d. Een met redenen omklede motivatie van de klacht.
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
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.
4. De algemeen coördinator stelt het bestuur schriftelijk in kennis van de ontvangst van een klacht, alsmede van het verloop van de klachtenprocedure. Daarbij blijft de inhoud van de klacht onbesproken.

## Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de algemeen coördinator nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. De algemeen coördinator stelt het bestuur van dergelijke afhandeling in kennis.
2. Zodra de algemeen coördinator naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

### **Artikel 5 Bijstand van klager**

1. De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De algemeen coördinator kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De algemeen coördinator kan, eventueel na overleg met het bestuur, bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie**

1. De algemeen coördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk, binnen 2 weken na ontvangst van de klacht, onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. De algemeen coördinator zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. De algemeen coördinator zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. De algemeen coördinator zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
5. De algemeen coördinator kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste of derde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de algemeen coördinator te communiceren redelijke termijn aan te vullen.
6. De algemeen coördinator registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

### **Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. De algemeen coördinator is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen de klager bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen maken;
  - d. waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen instellen;
2. De algemeen coördinator is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. De algemeen coördinator kan slechts na overleg en instemming van het bestuur besluiten de klacht niet te behandelen.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de algemeen coördinator de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

### **Artikel 8 Gelegenheid tot horen**

1. Indien de algemeen coördinator overgaat tot in behandeling name van de klacht, stelt de algemeen coördinator de klager en de betrokkene 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 van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### **Artikel 9 Behandeling en beslissing**

1. De algemeen coördinator handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11 eerste lid toepassing wordt gegeven-, binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
2. De algemeen coördinator kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, de betrokkene en het bestuur.
3. Wanneer de klacht de algemeen coördinator betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel en zal gelijk de klachten commissie worden ingeschakeld.

### **Artikel 10. Afdoening**

1. De algemeen coördinator stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

### **Artikel 11 Klachtadviescommissie**

1. De algemeen coördinator kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.
2. Het bestuur benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
4. De algemeen coördinator kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.
5. Zodra de algemeen coördinator de klachtadviescommissie inschakelt deelt de algemeen coördinator de klager, de betrokkene en het bestuur mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
6. Het horen van klager en betrokkene geschiedt door de klachtadviescommissie.
7. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
8. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen met betrekking tot de afhandeling van de klacht, aan het bestuur met een kopie aan de algemeen coördinator.
9. Het rapport bevat het verslag van het horen.
10. Indien de conclusies van het bestuur afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

### **Artikel 12 Klachtregistratie**

Het bestuur van Stichting ASG draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

### **Artikel 13 Interne maatregelen**

Indien de algemeen coördinator, of het bestuur na inmenging van de klachtadviescommissie een klacht gegrond verklaart dan onderzoeken de algemeen coördinator, eventueel de klachtadviescommissie en het bestuur de voor dat geval geëigende maatregel(en). De klager heeft geen invloed op de inhoud van deze maatregel(en) en daartegen staat geen beroep of bezwaar open.