



Wat gebeurt er met uw klacht?

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede met betrekking tot een omstandigheid in de dienstverlening van Bevolkingsonderzoek Zuid of het functioneren van een medewerker van de organisatie. In dit document wordt aangegeven hoe wij met klachten van cliënten omgaan.

Het doel is klachten van cliënten naar tevredenheid van de cliënt en de organisatie af te handelen en daar waar nodig het vertrouwen van de cliënt in Bevolkingsonderzoek Zuid te herstellen. Ook vormen ontvangen klachten voor ons een basis om de kwaliteit van de door ons geleverde diensten te verbeteren.

Klachtenfunctionaris en klachtencommissie

Voor het behandelen van klachten heeft Bevolkingsonderzoek Zuid een klachtenfunctionaris aangesteld. Deze is verantwoordelijk voor de opvang en afhandeling van klachten. Daarnaast is er een landelijke klachtencommissie. Deze commissie onderzoekt bij haar ingediende klachten en brengt verslag uit over haar bevindingen aan de klager en aan de Raad van Bestuur van de organisatie.

Soort klachten

Een klacht kan betrekking hebben op het bevolkingsonderzoek als geheel of een onderdeel daarvan, zoals de uitnodiging, het onderzoek, het informeren over de uitslag of de verwijzing. Ook kan een klacht betrekking hebben op de handelswijze van een medewerker.

Als de ingediende klacht niet door Bevolkingsonderzoek Zuid in behandeling genomen kan worden, wordt deze doorgestuurd naar de organisatie die bij de klacht betrokken is en de klacht wel kan behandelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het ziekenhuis, de huisarts of het coloscopiecentrum.

Als uw klacht wordt doorgestuurd naar een andere organisatie, ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

Hoe dient u een klacht in?

Klachten kunnen mondeling (in persoon of telefonisch), per e-mail of schriftelijk bij iedere medewerker van Bevolkingsonderzoek Zuid worden ingediend. Ook kunt u gebruik maken van een reactieformulier, dat in (de kledruimtes van) alle onderzoekscentra van het bevolkingsonderzoek borstkanker duidelijk zichtbaar wordt aangeboden.

Als u een klacht mondeling indient, kan de klachtenfunctionaris u vragen de klacht op schrift te stellen.

Dient u een klacht in zonder vermelding van uw persoonsgegevens? Dan kunt u niet geïnformeerd worden over de afhandeling van uw klacht. De klacht wordt wel in behandeling genomen ten behoeve van het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Een aansprakelijkstelling dient u schriftelijk te richten aan de Raad van Bestuur.

Wie behandelt uw klacht?

Klachten die bij Bevolkingsonderzoek Zuid binnenkomen, worden direct doorgegeven aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is, vanuit een onpartijdige positie, verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.

Klachten worden zoveel mogelijk door de klachtenfunctionaris behandeld.

Wat doet de klachtenfunctionaris met uw klacht?

De klachtenfunctionaris onderzoekt uw klacht en overlegt hierover met de betrokken medewerker, afdeling of leidinggevende.

De klachtenfunctionaris kan (telefonisch of schriftelijk) contact met u opnemen om nadere informatie te vragen, om te bemiddelen tussen u en degene over wie u geklaagd heeft, om u te informeren over de uitkomst van ondernomen acties of om de voortgang van de behandeling van uw klacht te bespreken.

De klachtenfunctionaris handelt klachten in principe binnen zes weken na ontvangst af. Deze termijn kan eenmalig worden verlengd met vier weken. Is dit het geval, dan ontvangt u hierover bericht.

Wat doet de landelijke klachtencommissie met een klacht?

Als u niet tevreden bent over het resultaat van de afhandeling van uw klacht door de klachtenfunctionaris of als u er voor kiest om uw klacht direct in behandeling te geven van de klachtencommissie, dan kunt u uw klacht onder vermelding van uw persoonsgegevens indienen bij de landelijke klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie neemt alleen schriftelijke of per e-mail ingediende klachten met daarin vermelde persoonsgegevens in behandeling.

Als u hulp nodig heeft bij het formuleren van de klacht, kan de klachtenfunctionaris van Bevolkingsonderzoek Zuid u hierbij ondersteuning bieden.

Als de klachtencommissie meer informatie nodig heeft voor de behandeling van de klacht, krijgt u de gelegenheid uw klacht toe te lichten. U kunt zich dan, op eigen kosten, desgewenst laten bijstaan door een adviseur. Dit geldt ook voor degene over wie u klaagt.

Als inzage in uw dossier nodig is, vraagt de klachtencommissie u hier schriftelijk toestemming voor. De landelijke klachtencommissie informeert u en de Raad van Bestuur van de screeningsorganisatie over haar bevindingen.

Het adres van de Landelijke Klachtencommissie Bevolkingsonderzoek naar Kanker (LKBK) is op te vragen bij Bevolkingsonderzoek Zuid.

Registratie en rapportage

Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd. Jaarlijks wordt een overzicht van de geanonimiseerde klachten gepubliceerd in het jaarverslag van Bevolkingsonderzoek Zuid.

De stukken die op de afgehandelde klacht betrekking hebben, worden vijf jaar na de datum van afronding van de klachtenprocedure vernietigd.

Dit document is een samenvatting van de klachtenregeling voor cliënten van Bevolkingsonderzoek Zuid. De klachtenregeling kunt u desgewenst opvragen bij Bevolkingsonderzoek Zuid.