



Informatie over de klachtenregeling van de Inspectie voor de Gezondheidszorg

Inleiding

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) is een overheidsorgaan dat belast is met het toezicht op de naleving van de wettelijke voorschriften op het gebied van de gezondheidszorg. Om dit te kunnen doen, heeft de inspectie bepaalde wettelijke taken en bevoegdheden. De inspectie moet zich natuurlijk houden aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Eén van de meest belangrijke beginselen is dat een overheidsorgaan zorgvuldig moet optreden tegenover de burger, tegenover u dus.

De inspectie voert haar taken zo zorgvuldig mogelijk uit. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de manier waarop de inspectie haar taken uitvoert of juist niet uitvoert. Er staan dan verschillende wegen voor u open:

- de klacht rechtstreeks bespreken met de betreffende medewerker van de inspectie;
- kijken of de klacht door bemiddeling opgelost kan worden;
- behandeling van de klacht door de Inspecteur-generaal, die kan besluiten de klacht voor te leggen aan de interne klachtadviescommissie.

U kunt uw klacht direct, mondeling (bijvoorbeeld telefonisch) voorleggen aan de medewerker waarover u niet tevreden bent. De medewerker zal u nader uitleggen waarom hij/zij zo gehandeld heeft of opheldering geven over het gerezen probleem. Mocht dit voor u als klager niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de Inspecteur-generaal. De Inspecteur-generaal kan de klacht afhandelen.

Soms kan de klacht worden afgehandeld op grond van de schriftelijke of mondelinge informatie. Soms kan dit in de vorm van bemiddeling. In dat geval wordt u uitgenodigd voor een gesprek waarbij zowel u als de medewerker waar u over klaagt aanwezig zijn en waarbij een andere medewerker van de inspectie als 'bemiddelaar' optreedt.

Ook kan de Inspecteur-generaal, alvorens de klacht af te handelen, advies vragen aan de Klachtadviescommissie.

Interne klachtbehandeling

De klachtbehandeling van de Inspectie voor de Gezondheidszorg betreft dus uitdrukkelijk een interne klachtprocedure; de inspectie behandelt de klacht zelf. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht bevat een aantal minimumvereisten waaraan de interne behandeling van klachten door bestuursorganen moet voldoen. Deze vereisten zijn verwerkt in de klachtenregeling van de inspectie.

Procedure

Iedereen kan een schriftelijke klacht indienen over het gedrag van een medewerker van de Inspectie. In de brief waarin u uw klacht omschrijft, het klaagschrift, moet u in ieder geval uw naam en adres vermelden en u moet de brief ondertekenen.

U kunt de klacht indienen bij de Inspecteur-generaal.

De adressering luidt:

De Inspectie voor de Gezondheidszorg
t.a.v. de Inspecteur-generaal voor de Gezondheidszorg
Postbus 2680
3511 BS Utrecht.

De Inspecteur-generaal stuurt u een schriftelijk bericht van ontvangst.

Gang van zaken

De Inspecteur-generaal kan besluiten de klacht voor te leggen aan de klachtadviescommissie. De klachtadviescommissie is een interne commissie van de inspectie en heeft als doel de Inspecteur-generaal te adviseren over de afhandeling van een ingediende klacht over het (niet) handelen van de inspectie.

De klachtadviescommissie bestaat uit twee vaste leden en een voorzitter.

In principe wordt de klacht behandeld door de gehele commissie. Als het gaat om een relatief eenvoudige, eerder voorgekomen klacht, kan de voorzitter besluiten de klacht in enkelvoudige samenstelling te behandelen. Dat wil zeggen: door de voorzitter in aanwezigheid van de secretaris.

De secretaris nodigt u en de degene over wie geklaagd wordt, schriftelijk uit voor de hoorzitting. Deze zitting vindt in principe plaats in het kantoor van de inspectie in Utrecht. Tijdens de hoorzitting krijgen zowel u als degene over wie geklaagd wordt de gelegenheid om nader in te gaan op de klacht. Nadat de voorzitter heeft vastgesteld dat de commissie over voldoende informatie beschikt, sluit hij het onderzoek. De commissie beraadslaagt over haar bevindingen en over haar oordeel. Het advies wordt, na ondertekening door voorzitter en secretaris, aangeboden aan de Inspecteur-generaal.

Nog steeds ontevreden?

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door de Inspecteur-generaal, kunt u hierin niet tegen in beroep gaan. U kunt wel een klacht indienen bij de Nationale ombudsman of een andere externe klachtinstantie, als deze tenminste bevoegd is om kennis te nemen van een klacht over de inspectie. Dit wordt in de afhandelingbrief vermeld.