

Ce que vous devez savoir si vous déposez une réclamation à la Commission des plaintes



Récemment, vous avez écrit une lettre à la commission des plaintes du Riagg¹ Rijnmond, nous faisant savoir que vous avez une réclamation sur votre traitement. Nous désirons vous informer du règlement de ladite commission.

Composition de la commission des plaintes

La commission des plaintes se compose de deux membres et d'un président. Tous les membres sont indépendants, ce qui signifie qu'ils ne travaillent pas pour le Riagg Rijnmond. Le secrétaire officiel de la commission assure toute la correspondance, rédigeant, au nom de la commission, les comptes-rendus et avis. Tous les membres de la commission des plaintes ont une obligation de secret professionnel.

Le secrétariat de la commission est établi à :

Mathenesserlaan n° 208, NL-3014 HH ROTTERDAM

La procédure de réclamation

1. Dès que nous aurons reçu votre réclamation, nous vous enverrons un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables. En outre, vous recevrez un formulaire vous demandant une autorisation de consulter vos données. Vous pourrez nous renvoyer ce formulaire dans l'enveloppe réponse jointe, sans avoir à l'affranchir.
2. Lorsque nous avons reçu votre formulaire d'autorisation, nous essayons de trouver le plus tôt possible une date à laquelle la commission des plaintes pourra se réunir.
3. Vous serez invité – ou une personne mandatée par vous – à assister à cette réunion. Vous pouvez demander un formulaire de procuration auprès de la commission des plaintes. La personne qui fait l'objet de votre réclamation, sera invitée également. Lors de cet entretien, nous tenterons, en posant des questions tant à vous qu'à la personne dont vous vous plaignez, de nous informer du mieux plus possible sur votre réclamation.
4. Si vous ne souhaitez absolument pas que votre réclamation soit discutée en présence de la personne dont vous vous plaignez, vous pouvez nous le faire savoir. Nous fixerons alors deux rendez-vous séparés pour parler de votre plainte et dresserons des comptes-rendus de ces deux entretiens, qui seront envoyés aux parties mentionnées au point 7.

¹ Organisme régional pour l'assistance sanitaire mentale ambulante

5. Le secrétaire officiel fait un compte-rendu de l'entretien, qui est envoyé à toutes les parties. Vous pourrez réagir et nous communiquer vos éventuels compléments et remarques, ce que pourra faire également la personne faisant l'objet de votre réclamation.
6. Après que les comptes-rendus nous auront été retournés avec les remarques, nous rédigerons un avis définitif et **contraignant**.
7. Cet avis définitif sera envoyé :
 - a. À vous, en tant que réclamant
 - b. À la personne faisant l'objet de votre réclamation
 - c. Au Conseil d'administration du Riagg Rijnmond
 - d. À l'inspecteur de la Santé mentale (rendu anonyme)

Il n'est pas possible de correspondre sur l'avis de la commission

8. Le Conseil d'administration du Riagg Rijnmond décide finalement si l'avis de la commission des plaintes est adopté. Cette décision est envoyée aux parties mentionnées au point 7.

Assistance

Si vous le désirez, vous pouvez vous faire assister, pendant l'audience, par une personne de confiance, pouvant être un membre de votre famille, un ami fidèle ou un travailleur social, en bref, quelqu'un en qui vous avez confiance. Vous pouvez également vous faire assister par une personne de confiance indépendante.

Est-il possible de faire un recours contre l'avis de la commission des plaintes/ l'administration ?

L'avis définitif que rédige le Conseil d'administration est contraignant. Cela signifie que vous ne pouvez pas faire de recours contre l'avis définitif. Si vous le désirez, vous pouvez néanmoins contacter l'Inspection sanitaire. Si l'Inspecteur le souhaite, il peut demander à la commission des plaintes de réexaminer votre dossier. L'Inspecteur ne donnera suite à votre réclamation que s'il estime que des erreurs ont été faites dans le traitement de votre réclamation.

Les frais que vous devrez encourir pour parler de votre réclamation ou les frais de déplacement que vous devrez faire pour vous rendre à l'audience, ne seront **pas** remboursés par le Riagg Rijnmond

Toutes les informations dont nous disposons sur vous, seront traitées de manière **confidentielle**. Un an après que votre réclamation aura été traitée, toutes les données seront détruites. Par contre, l'avis définitif sera conservé.

Contact

Vous pouvez téléphoner ou envoyer un mél au secrétariat de la commission des plaintes, tél : 010 241 55 66, E-mail : klachtencommissie@riaggrijnmond.nl

Supplément d'informations

Vous trouverez un supplément d'informations à l'accueil du Riagg Rijnmond, au rez-de-chaussée ; voir les dépliants :

- ▶ Loi (néerlandaise) sur la protection des données à caractère personnel
- ▶ L'accueil des réclamations au Riagg Rijnmond