Şikayet komisyonuna şikayette bulunduğunuzda bilmeniz gerekenler

Bir süre önce Riagg Rijnmond kurumunun şikayet komisyonuna bir mektup yazdınız. Mektupla tedaviniz hakkında bir şikayetiniz olduğunu bildirdiniz. Sizi komisyonun kuralları hakkında bilgilendirmek istemekteyiz.

Şikayet komisyonun oluşumu
Şikayet komisyonu iki üye ve bir başkandan oluşur. Tüm üyeler bağımsızdır. Bu durum kendilerinin Riagg Rijnmond kurumunda görevli olmadıkları anlamına gelir. Komisyonun resmi sekreteri tüm yazışmalara bakar ve komisyonun talimatı üzerine raporları ve kararları hazırlar. Şikayet komisyonunun tüm üyelerinin gizlilik yükümlülüğü vardır.
Şikayet komisyonunun sekreterliği aşağıdaki adreste yerleşiktir:
Mathenesserlaan 208, 3014 HH ROTTERDAM

Şikayet prosedürü

1. Şikayetinizi aldıktan sonra beş iş günü içerisinde alındığına dair bir teyit gönderilir. Aynı zamanda size, verilerinizi almak üzere müsaadeniz istenilen bir form gönderilir. Bu formu cevaplama zarfının içerisinde geri gönderebilirsiniz. Üzerine pul yapıştırmanıza gerek yoktur.

2. Sizden müsaade formu iade alındığında, en kısa zaman içerisinde şikayet komisyonunun bir araya geleceği bir tarih kararlaştırılmaya çalışılır.

3. Siz veya sizin tarafınızdan seçilen bir vekil bu toplantı için davet edilir. Vekalet formunu şikayet komisyonundan isteyebilirsiniz. Ayrıca hakkında şikayet ettiğiniz kişi de davet edilir. Görüşme esnasında hem size hem de şikayete konu olan kişiye soru sorularak şikayetiniz hakkında mümkün olduğunca çok bilgi edinilmeye çalışılır.

4. Şikayete konu olan kişinin yanında şikayetiniz hakkında konuşulmasını kesinlikle istemediğiniz durumda, bunu bize bildirebilirsiniz. Bu durumda şikayetinizin görüşülmesi için iki ayrı randevu yapılır. Her iki görüşmeye ilişkin bir rapor düzenlenir. Bu raporlar, 7. noktada sıralanmış taraflara gönderilir.

5. Resmi sekreter görüşmenin bir raporunu düzenler. Bu rapor tüm taraflara iletilir. Bu rapora yanıt verip, olası eklemeler ve notlar iletebilirsiniz. Şikayete konu olan kişi de bunu yapabilir.

6. Notların dahil olduğu raporlar geri alındığında **bağlayıcı** bir nihai karar verilir.

7. Bu nihai karar aşağıdaki kişilere gönderilir:
    a. Şikayetçi olarak size
    b. Şikayete konu olan kişiye
    c. Riagg Rijnmond Yönetim Kuruluna
    d. Ruhsal Kamu Sağlığı müfettişine (anonim bir şekilde)

Komisyonun kararı hakkında yazışılamaz.

8. Riagg Rijnmond Yönetim Kurulu sonunda şikayet komisyonunun tavsiyesinin devralınıp alınmayacağına dair bir karar verir. Bu karar 7. noktada sıralanmış taraflara gönderilir.

Refakat
İsterseniz duruşma esnasında bir sırdaşın refakatinden yararlanabilirsiniz. Bu bir akrabanız, iyi bir arkadaşınız veya bir sosyal görevli olabilir, yani kısaca güvendiğiniz bir kişi. Ayrıca bağımsız müşteri sırdaş görevlisi tarafından da refakat alabilirsiniz.

Şikayet komisyonunun/ yönetimin kararına karşı istinaf yolu açık mıdır?
Yönetim Kurulunun tespit ettiği nihai karar bağlayıcıdır. Bu durum, nihai karara karşı istinaf yoluna başvuramayacağınız anlamına gelir. Ancak isterseniz Sağlık Bakımı Müfettişi ile irtibata geçebilirsiniz. Müfettiş istediğinde, şikayet komisyonunun davaya tekrar bakmasını isteyebilir. Müfettiş sadece şikayetinizin işlemlerinde hatalar yapıldığı kanaatine vardığında şikayetinizi işleme alır.

Şikayetiniz hakkında konuşmak için yaptığınız masraflar veya toplantıya gelmek için yaptığınız yol masrafları Riagg Rijnmond tarafından **karşılanmaz**.

Hakkınızda aldığımız tüm bilgiler, **gizli** kalır. Şikayetiniz işleme alındıktan bir yıl sonra tüm bilgiler silinir. Ancak nihai karar saklanılır.

İrtibat
Şikayet komisyonunun sekreterliğini arayabilir ya da e-posta gönderebilirsiniz: 010 241 55 66 veya klachtencommissie@riaggrijnmond.nl

Ayrıntılı bilgi
Ayrıntılı bilgiyi, Riagg Rijnmond kurumunun zemin katındaki resepsiyonunda aşağıdaki broşürlerde bulabilirsiniz:
- ▶Kimlik Verilerinin Korunmasına dair Kanun
- ▶Riagg Rijnmond kurumunda şikayet bölümü

©Riagg Rijnmond/PR & İletişim/Jan/2009