

Reglement Klachtenbehandeling

Preambule

Het iMMO beoogt een bijdrage te leveren aan de bescherming van de mensenrechten, in het bijzonder door het uitvoeren van onderzoeken van vermoede slachtoffers van marteling en inhumane behandeling en de overdracht van expertise daarover. Dit alles in het bijzonder in de context van een asielprocedure.

Het iMMO beschikt hiertoe over een vaste bureauorganisatie en een corps van *free lance* rapporteurs: professionals – in het bijzonder medici en psychologen – die beschikken over de vereiste kennis en deskundigheid, die zich op basis van vrijwilligheid beschikbaar stellen en die niet door middel van een arbeidsovereenkomst aan het iMMO zijn verbonden. Rapporteurs voeren, met inachtneming van binnen het iMMO geldende procedures, formats en protocollen, vanuit een eigen professionele verantwoordelijkheid zelfstandig diagnostiek uit en rapporteren hun bevindingen aan het iMMO.

Het iMMO is een vertrouwensinstituut, waaraan uit de aard van de activiteiten hoge eisen van integriteit en betrouwbaarheid moeten worden gesteld. Het iMMO is voorts een instituut dat zich wil profileren op de kwaliteit van het af te geven professioneel oordeel.

Met het oog op de kwaliteitsborging is een laagdrempelige en overzichtelijke klachtenregeling gewenst. Dit reglement is daarvoor bedoeld. Met de klachtenregeling wordt beoogd om klagers correct tegemoet te treden, indien van toepassing genoegdoening te verschaffen en het iMMO in staat te stellen van tekortkomingen te leren.

Deze klachtenregeling heeft geen betrekking op klachten over de samenwerking binnen de organisatie van het iMMO, bijvoorbeeld tussen rapporteurs en bureauorganisatie of medewerkers onderling. Hiervoor gelden de gebruikelijke managementkanalen en procedures, onder verantwoordelijkheid van de directie. Het reglement beoogt voorts niet een algemene beroepsmogelijkheid voor de door het iMMO af te geven oordelen en adviezen ten aanzien van onderzochte personen te bieden.

Reglement

1. Definities

In dit reglement worden de onderstaande begrippen als volgt gedefinieerd.

- 1.1. Klacht:
de uiting van onvrede over enige handeling door of namens het iMMO of omstandigheid in het iMMO. Onder handeling wordt tevens het nalaten van handelingen verstaan.
- 1.2. Medewerker:
elke natuurlijk persoon die het iMMO bij zijn werkzaamheden inzet: medewerkers in dienstverband of door een andere overeenkomst duurzaam aan het iMMO verbonden, rapporteurs, leden van vaste colleges en leden van het Bestuur.
- 1.3. Onderzochte persoon:
De natuurlijke persoon die een onderzoek ondergaat dan wel voor wie een onderzoek is aangevraagd.
- 1.4. Onderzoek:
Het forensisch medisch en/of psychologisch onderzoek van een natuurlijke persoon of natuurlijke personen ter zake van vraagstellingen betrekking hebbend op marteling en/of inhumane behandeling.

- 1.5. Rapporteur:
De aan het iMMO gelieerde professional – medicus, psycholoog of anderszins – die, met inachtneming van binnen het iMMO geldende procedures, formats en protocollen, vanuit een eigen professionele verantwoordelijkheid zelfstandig diagnostiek uitvoert en de bevindingen rapporteert aan de directie van het iMMO.

2. Inhoud klacht en klachtgerechtigdheid

- 2.1. Een klacht kan betrekking hebben op elk aspect van het functioneren van het iMMO. Onderwerp van een klacht kunnen onder meer zijn:
- aantoonbare tekortkomingen in het uitvoeren van onderzoeken en de totstandkoming of inhoud van de oordelen en adviezen van het iMMO
 - de schending van de door het iMMO voor zijn functioneren gestelde regels en procedures
 - de juistheid van de informatievoorziening door het iMMO
 - gedrag en handelingen van en bejegening door medewerkers van het iMMO
 - in het algemeen gedragingen, beslissingen of omstandigheden die niet in overeenstemming zijn met de door het iMMO geformuleerde kernwaarden.
- 2.2. Een klacht die moet worden begrepen als een beroep op het door het iMMO afgegeven oordeel of advies ten aanzien van een onderzochte persoon wordt niet of niet als zodanig behandeld.
- 2.3. Tot het indienen van een klacht volgens dit reglement is gerechtigd elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een in redelijkheid te stellen belang heeft bij de werkzaamheden van het iMMO. Hiertoe behoren onder meer de onderzochte persoon, zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, zijn/haar advocaat, zijn/haar naaste familie of een andere persoon of organisatie die in een bijzondere betrekking tot hem/haar staat, natuurlijke personen en instellingen die contacten met het iMMO onderhouden.
- 2.4. In het vorige lid uitgesloten zijn de medewerkers van het iMMO.

3. Procedure

- 3.1. Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail, met redenen omkleed, ingediend bij de directie van het iMMO en door haar behandeld. Betreft de klacht het functioneren van de directie of het bestuur, dan wordt de klacht op gelijke wijze ingediend bij het bestuur van het iMMO en door hem behandeld.
- 3.2. Klager ontvangt na ontvangst van de klacht per ommegaande een ontvangstbevestiging, waarin staat vermeld wanneer de klacht naar verwachting zal zijn behandeld. Indien de klacht direct als kennelijk ongegrond, dan wel niet ontvankelijk op grond van artikel 2.2, artikel 2.3 of artikel 2.4 wordt beoordeeld, ontvangt klager daarvan direct bericht.
- 3.3. Het orgaan dat de klacht behandelt gaat direct na ontvangst van de klacht na of onmiddellijk dan wel op korte termijn maatregelen te nemen zijn die de oorzaak van de klacht kunnen wegnemen of beperken, dan wel of maatregelen tot geheel of gedeeltelijk herstel van eventuele nadelige gevolgen kunnen worden genomen. De klager wordt hiervan in voorkomend geval in kennis gesteld.
- 3.4. Het orgaan dat de klacht behandelt draagt zorg voor een deugdelijk feitenonderzoek.
- 3.5. Klager wordt, indien door hem/haar gewenst, in de gelegenheid gesteld zijn klacht nader schriftelijk toe te lichten en, indien door hem/haar gewenst, door het iMMO te worden gehoord.

- 3.6. Het orgaan dat de klacht behandelt draagt zorg dat deze behandeling binnen drie maanden na de ontvangst van de klacht is afgerond. Bij een eventuele vertraging wordt de klager daarover en over de reden van de vertraging tijdig geïnformeerd.
- 3.7. Klager ontvangt een schriftelijke conclusie van het orgaan dat de klacht behandelt. Hierin wordt vermeld of en in hoeverre de klacht gegrond is bevonden. Tevens wordt, in geval de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, vermeld wat het iMMO onderneemt om herhaling te voorkomen.

4. Vaststelling, toepassing en wijziging reglement

- 4.1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur, gehoord de directie.
- 4.2. Ten aanzien van in dit reglement onvoorziene gevallen beslist het bestuur van het iMMO, gehoord de directie. Het bestuur kan in een individueel geval om gewichtige redenen, in het belang van het iMMO en met inachtneming van de waarden van het iMMO en diens contractuele verplichtingen tegenover derden, van bepalingen in dit reglement afwijken, gehoord de directie.
- 4.3. De directie van het iMMO stelt de medewerkers tijdig en adequaat van elke wijziging van dit reglement in kennis.

Vastgesteld door het bestuur
Diemen, 20 februari 2012