



Kwaliteitsdocument

Klachtenreglement

Klachtenregeling voor cliënten



Inhoudsopgave

| | |
|---|----------|
| 1. Inleiding | 4 |
| 2. Klachtenreglement | 4 |
| Artikel 1. Begripsbepaling | 4 |
| Artikel 2. Werkingssfeer | 4 |
| Artikel 3: Voortraject..... | 5 |
| Artikel 4: De klachtencommissie | 5 |
| Artikel 5: Indienen van een klacht..... | 6 |
| Artikel 6: Het verstrekken van inlichtingen | 6 |
| Artikel 7: Geheimhouding | 6 |
| Artikel 8: Inzagerecht | 6 |
| Artikel 9: Hoor en wederhoor | 7 |
| Artikel 10: Beëindiging van de procedure | 7 |
| Artikel 11: Registratie en verslag..... | 7 |
| Artikel 12: Maatregelen ter verbetering dienstverlening | 7 |
| Artikel 13: Benadeling positie | 8 |
| Artikel 14: Ten Uitvoerlegging..... | 8 |
| Artikel 15: Slotbepalingen | 8 |
| 3. Belangrijke adressen | 8 |
| Tuchtrecht | 9 |
| Registerplein..... | 9 |
| SKJ Register..... | 9 |
| Federatie Vaktherapeutische Beroepen | 9 |
| RBCZ-Register | 9 |
| Nederlandse Associatie voor Psychotherapie..... | 9 |

1. Inleiding





Elan Barneveld probeert de zorg aan cliënten zo goed mogelijk te verlenen. Toch kan het gebeuren, dat een cliënt niet helemaal tevreden is over de zorgverlening of de organisatie daarvan. Dan kan er een klacht ontstaan. Voor de behandeling van de klachten heeft Elan Barneveld de onderstaande voorzieningen en werkwijze.

De medewerkers worden geacht zodanig te werken dat klachten worden voorkomen. Desalniettemin kan er een situatie ontstaan waarin wordt geconstateerd door een betrokkene dat er een klacht moet worden ingediend of dat er sprake is van een incident.

Deze klachtenregeling bevat de algemene richtlijn hoe binnen Elan in zo'n situatie dient te worden gehandeld.

2. Klachtenreglement

Artikel 1. Begripsbepaling

- 1.1 Instelling: Elan Barneveld, hierna te noemen Elan.
- 1.2 Directie: De persoon of de verzameling van personen die eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van de dienstverlening van Elan.
- 1.3 Medewerker: Een medewerker is een persoon met wie, door de instelling, één van de volgende overeenkomsten is gesloten:
 -  arbeidsovereenkomst;
 -  overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten;
 -  stage overeenkomst;
 -  vrijwilligersovereenkomst.
- 1.4 Cliënt: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Elan.
- 1.5 Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid van (of namens) een cliënt over een bewezen dienst, een persoon of een product.
- 1.6 Klager: Een cliënt of een groep van cliënten, in relatie staand tot de organisatie, die een mondelinge of schriftelijke klacht indient bij Elan.
- 1.7 Klachtencommissie: De commissie bestaat uit de leden van de Adviesraad Elan (cliëntenraad) waaronder de voorzitter. Indien gewenst consulteren de leden van de Klachtencommissie externe deskundigen, waaronder een jurist en/of deskundigen voorgedragen vanuit de brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland.



Artikel 2. Werkingsfeer

- 2.1 Deze regeling is van toepassing op elke medewerker van Elan.
- 2.2 De klachtenprocedure is niet van toepassing op klachten van een cliënt over een andere cliënt.

Artikel 3: Voortraject

- 3.1 Een klacht dient allereerst besproken te worden met de betrokken hulpverlener. Er wordt geprobeerd een passende oplossing te vinden.
- 3.2 Als dit niet tot de gewenste oplossing leidt, kan er een beroep gedaan worden op de directie. Deze zal de klacht binnen een week onderzoeken, door navraag te doen bij de betreffende medewerker. De directeur zal vervolgens met de klager tot overeenstemming proberen te komen.
- 3.3 De directie beoordeelt de klacht na hoor en wederhoor te hebben toegepast:
 - a. bij een klacht over privacy toetst de directie aan het Privacy protocol van Elan;
 - b. bij een klacht over het gedrag van een medewerker bij de uitoefening van zijn of haar werkzaamheden toetst de directie aan de Gedragscode van Elan;
 - c. bij andere dan onder lid a en b genoemde klachten toetst de directie de klacht aan de doelstelling en uitgangspunten van Elan, de wettelijke verplichtingen en algemeen aanvaarde maatschappelijke normen.
- 3.4 Binnen 3 weken nadat het gesprek als bedoeld in artikel 3.2 heeft plaatsgevonden deelt de directie het resultaat van de toetsing van de klacht mee aan de cliënt en de betrokken hulpverlener.
- 3.5 Bij overeenstemming wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Aan de klager wordt schriftelijk verslag gedaan.
- 3.6 De cliënt dient binnen 4 weken kenbaar te maken of er tegen de uitspraak uit het voortraject bezwaar wordt aangetekend.
- 3.7 Als na toetsing van de klacht blijkt dat ernstige fouten zijn gemaakt of dat er sprake is geweest van ernstige nalatigheden, wordt door de directie maatregelen getroffen ter voorkoming in de toekomst.

Artikel 4: De klachtencommissie

- 4.1 De Klachtencommissie wordt ingesteld door de directie.
- 4.2 De Klachtencommissie bestaat uit de personen genoemd in artikel 1.7.
- 4.3 De Klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
- 4.4 De Klachtencommissie is in ieder geval belast met de volgende taken:
 - a. het onderzoeken van een bij haar ingediende klacht;
 - b. het horen van zowel de klager als de beklagde;
 - c. het waarborgen van vertrouwelijkheid van personen en gegevens.
- 4.4 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie houdt op te bestaan:
 - a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap van de Adviesraad opzegt;
 - b. doordat een commissielid overlijdt;
 - c. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door de directie uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 -  verwaarlozing van zijn taak;
 -  andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
 - d. door roeyement van een commissielid op grond van artikel 7.1 van dit reglement.

Artikel 5: Indienen van een klacht

- 5.1 De klacht dient, alvorens deze in behandeling kan worden genomen het voortraject doorlopen te hebben.
- 5.2 Het recht tot indiening van een klacht komt toe aan:
 - a. de cliënt;
 - b. zijn wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. zijn nabestaanden;
 - d. personen die door de cliënt gemachtigd zijn.
- 5.3 De klager en de beklagde kunnen zich doen bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door het aan te wijzen persoon.
- 5.4 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, dan legt de Klachtencommissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.
- 5.5 De periode tussen het ontstaan van de klacht en het moment van kenbaar maken van de klacht is maximaal zes maanden, tenzij er zwaarwegende redenen zijn tot later indienen, dit ter beoordeling van de directie.
- 5.6 Het in behandeling nemen van de klacht vindt plaats binnen een maand na indiening van de klacht bij de klachtencommissie.
- 5.7 De Klachtencommissie komt uiterlijk vier weken na het in behandeling nemen van de klacht tot een advies aan de directie.
- 5.8 De directie maakt uiterlijk twee weken na het advies van de Klachtencommissie haar uitspraak schriftelijk bekend aan de klager, de beklagde en de Klachtencommissie.

Artikel 6: Het verstrekken van inlichtingen

- 6.1 De Klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij Elan en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.
- 6.2 Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door Elan worden verstrekt aan de Klachtencommissie.
- 6.3 De beklagde is verplicht de overige documenten die betrekking hebben op de klacht ter inzage aan te bieden aan de Klachtencommissie.

Artikel 7: Geheimhouding

- 7.1 Elk lid van de Klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

Artikel 8: Inzagerecht

- 8.1 Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.
- 8.2 Recht op inzage door derden is slechts mogelijk voor zover beide partijen hiertoe schriftelijk toestemming verlenen en daar waar de wet dit vereist.

Artikel 9: Hoor en wederhoor

- 9.1 Zowel de klager als de betrokken medewerker waarover wordt geklaagd, worden door de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid., tenzij de Klachtencommissie het nodig oordeelt dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien één van de partijen hierom verzoekt.
- 9.2 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de Klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 10: Beëindiging van de procedure

- 10.1 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de Klachtencommissie.
- 10.2 Indien de klacht al in behandeling is genomen door de Klachtencommissie en de klager trekt de klacht in, kan alleen op verzoek van de beklagde de klacht alsnog worden behandeld door de Klachtencommissie.
- 10.3 Na het beëindigen van de procedure wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.
- 10.4 De klachtenprocedure eindigt door de uitspraak van de algemeen directeur.

Artikel 11: Registratie en verslag

- 11.1 Alle klachten worden door de Klachtencommissie geregistreerd ten behoeve van de jaarlijkse verslaglegging.
- 11.2 De Klachtencommissie maakt jaarlijks, geanonimiseerd, haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Deze wordt volgens de jaarplanning verstuurd naar de directie.
- 11.3 Een samenvatting van de klachten wordt opgenomen in het Jaarverslag.
- 11.4 Een klachtdossier wordt drie jaar na het besluit van de directie vernietigd.

Artikel 12: Maatregelen ter verbetering dienstverlening

- 12.1 Het hoofddoel van klachtenafhandeling is het verbeteren van de dienstverlening van Elan.

- 12.2 De directie kan op basis van het advies van de Klachtencommissie maatregelen nemen die tot doel hebben de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 13: Benadeling positie

- 13.1 De klager mag wegens het indienen van een klacht als bedoeld in deze regeling niet worden benadeeld in de positie binnen Elan.

Artikel 14: Ten Uitvoerlegging

- 14.1 De directie doet uitspraak over de klacht op basis van het advies van de Klachtencommissie. Indien de directie het advies van de Klachtencommissie niet overneemt, zal hij dat motiveren.
- 14.2 De directie is belast met de ten uitvoerlegging van de uitspraak.

Artikel 15: Slotbepalingen

- 15.1 In alle gevallen waarin dit regelement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.

3. Belangrijke adressen

Adres Interne klachtencommissie:

Elan Barneveld
T.a.v. Interne Klachtencommissie, secretaris dhr. E.J. Bos
Amersfoortsestraat 18
3772 CJ Barneveld

Adres Externe Vertrouwenspersoon:

Gerard Dijkstra
Buro Konfidi Vertrouwenspersonen
Anna Bijnsring 154
7321 HJ Apeldoorn
T: 0655183368
E: info@konfidi.nl
W: www.konfidivertrouwenspersonen.nl

Adres Inspectie Gezondheidszorg:

Inspectie voor de Gezondheidszorg
St. Jacobsstraat 16
3511 BS UTRECHT
Postbus 2680
3500 GR UTRECHT
T: 030-2338787
F: 030-2321912

Adres College van Burgemeester & Wethouders:
t.a.v. de secretaris, de heer E. van Steden
Postbus 63
3770 AB Barneveld
T: 0342-140342
F: 0342-495376
e.vansteden@barneveld.nl | info@barneveld.nl

Tuchtrecht

De medewerkers van Elan zijn aangesloten bij een voor hun relevant beroepsregister. Deze beroepsregisters hebben ieder hun eigen tuchtrecht. Een cliënt kan naast het doorlopen van de klachtenprocedure van Elan of nadat deze al doorlopen is ook een klacht indienen bij het College van Toezicht van de betreffende beroepsregister. Een klacht mag ingediend worden over een medewerker die aangesloten is bij het beroepsregister wanneer een cliënt het idee heeft dat de medewerker niet handelt conform hun beroepswaarden, zoals vastgelegd in de beroepscode.

Registerplein

Informatie over het indienen van een klacht over medewerkers die aangesloten zijn bij Registerplein is te vinden via de volgende link: <https://www.bpsw.nl/procedure-verenigingstuchtrecht/>

SKJ Register

Informatie over het indienen van een klacht over medewerkers die aangesloten zijn bij het SKJ-register is te vinden via de volgende link: <https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>

Federatie Vaktherapeutische Beroepen

Informatie over het indienen van een klacht over medewerkers die aangesloten zijn bij de Federatie Vaktherapeutische Beroepen is te vinden via de volgende link: <https://fvb.vaktherapie.nl/klachten>

RBCZ-Register

Informatie over het indienen van een klacht over medewerkers die aangesloten zijn bij het RBCZ-Register is te vinden via de volgende link: <https://www.tcz.nu/u-heeft-een-klacht.html>

Nederlandse Associatie voor Psychotherapie

Informatie over het indienen van een klacht over medewerkers die aangesloten zijn bij de Nederlandse Associatie voor Psychotherapie is te vinden via de volgende link: <http://tuchtrechtspraak-nap.nl/nap-trs>