



Klachtenregeling

Voorwoord

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als zij dit toch doen, dan is het van belang dat het bestuur van de stichting gezond samenwerken daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht zien wij eigenlijk als een cadeautje voor onze organisatie. De stichting bestaat sinds 1995 en wij vragen onze cliënten continue om feedback. Dit houdt ons scherp.

Deze klachtenregeling geeft informatie over de klachtafhandeling van de stichting gezond samenwerken.

Tot op heden hebben wij nog geen klacht ontvangen.

Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. Zorgaanbieder: het bestuur van de stichting Gezond Samenwerken
 - b. Client: een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg dan wel advies dan wel maatschappelijke ondersteuning dan wel geestelijke ondersteuning verleent.
 - c. Klacht: Een uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan.
 - d. Klager: Degene die een klacht indient.
 - e. Beklaagde: Degene tegen wie de klacht zich richt.
 - f. Klachtenfunctionaris: Degene die de klacht afhandelt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie een klacht kan worden ingediend

1. Een client, diens vertegenwoordiger of nabestaande, kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a: degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - b: met de manager;
 - c: met het bestuur;
 - d: met de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan buiten de organisatie worden voorgelegd aan de geschilleninstantie, als van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de zorgaanbieder indient (art. 21 lid 1c Wkkgz).

Hoofdstuk 3 De klachtenfunctionaris en de procedure van klachtafhandeling

Artikel 3 De klachtenfunctionaris en de procedure van klachtafhandeling

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
 - a. Hij of zij informeert clienten over de klachtenregeling;
 - b. Hij of zij adviseert de client, diens vertegenwoordiger of nabestaande die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. Hij of zij helpt clienten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
 - d. Hij werkt onafhankelijk van het bestuur en de organisatie.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving en de voor hem geldende beroepsnormen.
4. Iedere klacht of uiting van onvrede wordt in eerste instantie door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen.
5. Na melding van de klacht of uiting van onvrede neemt de klachtenfunctionaris binnen 2 werkdagen contact op met de klager.
6. De klachtenfunctionaris gaat in gesprek met de klager en zo nodig met degene op wie de onvrede dan wel de klacht betrekking heeft (hoor en wederhoor / art. 19 Rv).
7. De klacht kan schriftelijk worden ingediend of per email (info@gezondsamenwerken.eu)
8. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. De client;
 - b. Diens vertegenwoordiger/ster;
 - c. Diens gemachtigde;
 - d. Diens nabestaande(n).

9. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk dan wel per e-mail aan het bestuur te kennen te geven dat hij of zij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Hoofdstuk 4 Beoordeling van de klacht door het bestuur

Artikel 4: Beoordeling van de klacht door het bestuur

1. Het bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, dan deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien de klacht betrekking heeft op een bestuurder dan zal deze zich van de klacht distantiëren en zal een andere bestuurder onafhankelijk de klacht afhandelen.
2. Het bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtenfunctionaris. Het bestuur geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zoja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
3. Het bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenprocedure, hij de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling van de geschillencommissie voor te leggen. Het bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en het bestuur vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Hoofdstuk 5 Geheimhouding

Artikel 5: Geheimhouding/privacy

1. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden in overleg met de klager en de aangeklaagde al of niet vernietigd na de beoordeling.

Hoofdstuk 6 Overige klacht -en meldmogelijkheden

Artikel 6: Overige klacht -en meldmogelijkheden

1. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Hoofdstuk 7: Kosten van de klachtafhandeling

Artikel 7: Kosten van de klachtafhandeling

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht.

Hoofdstuk 8: Vaststelling van de klachtenregeling en datum inwerkingtreding

Artikel 8: Vaststelling van de klachtenregeling en datum inwerkingtreding

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur in overleg met de klachtenfunctionaris. \
2. Deze regeling is in werking getreden op 1 januari 2017.

1 januari 2017

Het bestuur van de stichting gezond Samenwerken.