

DE OPVOEDPOLI

de **CARE** express

Klachtenreglement

Versiedatum: november 2020
Documenteigenaar: Directeur Innovatie en Kwaliteit

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1. *Klacht*: Een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van personen werkzaam voor de Opvoedpoli/Care Express.
- 1.2. *Gedraging*: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- 1.3. *Cliënt*: de persoon die in behandeling is (geweest) bij de Opvoedpoli/Care Express, alsmede de persoon die deel uitmaakt van het systeem van een cliënt.
- 1.4. *Klager*: de cliënt of zijn vertegenwoordiger die de uiting van ontevredenheid doet, bedoeld in het eerste lid.
- 1.5. *Beklaagde*: de leidinggevende die verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd.
- 1.6. De *klachtenfunctionaris*: de interne aan de Opvoedpoli verbonden functionaris die klager van advies kan dienen met betrekking tot de indiening van een klacht, klager kan bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- 1.7 De *bestuurder*: het lid van de raad van bestuur van Stichting iHUB dat de dagelijkse leiding heeft over de Opvoedpoli/Care Express

Artikel 2: Doelstelling van de klachtregeling

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de klager
- het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door de Opvoedpoli/Care Express.

Artikel 3: Uitgangspunten bij de klachtregeling

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt in principe eerst besproken tussen klager en degene over wie wordt geklaagd dan wel in een gesprek met de beklagde (betrokken leidinggevende), om tot een mogelijke oplossing te komen, maar kan ook rechtstreeks schriftelijk/per mail bij de klachtenfunctionaris worden ingediend;
- zo nodig ondersteunt de klachtenfunctionaris de organisatie en klager in het vinden van een oplossing voor de klacht; zo nodig geeft zij een advies aan de bestuurder van De Opvoedpoli/Care Express, over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- persoonlijke gegevens in het kader van een klacht worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd; de klachtenfunctionaris en de leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht;
- wanneer partijen in de klachtbehandeling er gezamenlijk niet uitkomen dan kan een klacht ingediend worden bij de (interne) klachtencommissie of de Stichting Geschillencommissie GGZ. Klager heeft ook het recht om zich rechtstreeks te wenden tot de klachtencommissie, of de Geschillencommissie GGZ bij hulp o.b.v. de Zorgverzekeringswet.

Artikel 4: Indienen van een klacht

4.1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de eigen contactpersoon of de Vertrouwenspersoon van De Opvoedpoli/Care Express om gezamenlijk te trachten tot een oplossing te komen.

4.2 Als de klager van mening is dat het gestelde in het vorige lid niet mogelijk is, neemt hij in principe contact op met de beklagde (leidinggevende).

4.3 Indien het gestelde in het vorige lid, niet tot een oplossing leidt, kan klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris met een motivering van de klacht. Mailadres: klachtencommissie@opvoedpoli.nl

4.4 Indien de klager de klacht niet bij of via de klachtenfunctionaris wil indienen, kan de klacht ook rechtstreeks worden ingediend bij de klachtencommissie van de Opvoedpoli/Care Express.

4.4 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van (één der leden van) de raad van bestuur, worden de in deze regeling aan deze toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de raad van toezicht van Stichting iHUB.

Artikel 5: Werkwijze klachtenfunctionaris

5.1 De klager kan zich schriftelijk wenden tot de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zorgt er voor dat de klager zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na het indienen van de klacht, wordt geïnformeerd over het vervolg, waarbij klager zo nodig wordt gewezen op de in art. 4 genoemde stappen die vooraf gaan aan het in behandeling nemen van een klacht.

5.2 Indien een klacht onvoldoende duidelijkheid biedt, stelt de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen en ondersteunt de klager desgevraagd daarbij.

5.3 De klachtenfunctionaris onderzoekt in afstemming met de klager de mogelijkheden om via een gesprek met de beklagde tot een oplossing van de klacht te komen. Van een dergelijk gesprek maakt de klachtenfunctionaris een verslag en stuurt dit verslag binnen 14 dagen na het gesprek naar klager en beklagde.

5.4 Indien het in het vorige lid bedoelde gesprek niet mogelijk blijkt, reageert de beklagde zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht op de klacht en stuurt de reactie onverwijld door naar de klachtenfunctionaris en de klager.

5.5. De klachtenfunctionaris is bevoegd om op grond van zijn/haar bevindingen met betrekking tot de klacht en klachtafhandeling advies uit te brengen aan de beklagde en/of de bestuurder. Een dergelijk advies wordt tegelijkertijd ook aan klager gezonden.

Artikel 5: Werkwijze (Interne) klachtencommissie

5.1 Indien het gestelde in het vorige artikel, niet tot een oplossing leidt, of indien klager de klacht rechtstreeks wil voorleggen aan de klachtencommissie, kan klager de klacht schriftelijk/digitaal indienen bij de klachtencommissie van de Opvoedpoli/Care Express conform het klachtenprotocol van de klachtencommissie, dat op aanvraag beschikbaar wordt gesteld aan klager en ook beschikbaar is via de website van de Opvoedpoli/CareExpress: www.opvoedpoli.nl.

5.2 De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- het horen van klager en beklagde;
- het komen tot een uitspraak over de klacht;
- zo nodig adviseren van de bestuurder over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door de Opvoedpoli/Care Express.

5.3 De klachtencommissie is bevoegd gebruik te maken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de klacht;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van relevante documentatie, met inachtneming van de daarvoor (wettelijk) vereiste toestemming van de betrokkenen;
- het (laten) doen van een poging om, alvorens tot eindbehandeling van de klacht over te gaan, bemiddeling te bieden aan partijen om tot een oplossing te komen;
- het inschakelen van deskundigen.

Artikel 6: Stopzetting procedure

6.1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als klager niet binnen zes weken reageert op verzoeken van de klachtenfunctionaris of klachtencommissie of als hij zijn klacht intrekt dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager, blijkt dat er geen behoefte is aan verdere behandeling.

6.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk/digitaal mededeling gedaan aan klager en beklaagde. Indien klager alsnog binnen twee weken na deze mededeling reageert en om heropening verzoekt, kan de klachtenfunctionaris besluiten aan dit verzoek te voldoen.

Artikel 11: Slotbepaling

De bestuurder draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtregeling.