

KLACHTENREGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE INZOWIJS

Artikel 1 – Begripsbepaling

Inzowijs

Inzowijs biedt begeleiding aan kinderen en jongeren met een psychiatrische stoornis en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Rijnland onder nummer 28111611.

Cliënt

De cliënt is de afnemer van de zorgverlening van de organisatie. Met cliënt wordt ook bedoeld zijn wettelijke vertegenwoordiger.

Directie

De directie is de persoon die de organisatie op het hoogste niveau bestuurt en beheerst.

Zorgcoördinator

De persoon die de begeleiding van uw kind coördineert.

Begeleider

De persoon die de begeleiding van uw kind daadwerkelijk uitvoert.

Medewerker

Een ieder die werkzaamheden verricht voor Inzowijs.

Klachtencommissie

Een externe commissie bestaande uit drie personen. De Klachtencommissie onderzoekt de klacht, doet een uitspraak over de klacht en maakt deze uitspraak bekend bij de klager en de organisatie.

Gedraging

Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor een ouder / verzorger of het kind dat gebruik maakt van de zorgverlening van de organisatie.

Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Inzowijs.

Klager

Een cliënt die een klacht voorlegt aan Inzowijs.

Beklaagde

Iemand waartegen een klacht is ingesteld.

Artikel 2 – Doelstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie geeft ten behoeve van de organisatie, middels dit reglement, uitvoering aan de Wet klachtrecht cliënten in de zorgsector (WKCZ).

Artikel 3 – Samenstelling Klachtencommissie

3.1 Deskundigheid

De directie van Inzowijs benoemt natuurlijke personen op basis van hun deskundigheid tot lid van de Klachtencommissie.

3.2 Onafhankelijkheid

De Klachtencommissie bestaat uit drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als in hun positie, onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde. De voorzitter van de klachtencommissie is Mw. E. van Vulpen.

3.3 Benoeming

Klachtencommissieleden worden door de directie benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend worden herbenoemd.

3.4 Werkwijze

De voorzitter van de Klachtencommissie draagt, met inachtneming van hetgeen in dit reglement is voorgeschreven, zorg voor de werkwijze van de Klachtencommissie.

3.5 Beëindiging

Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:

- doordat een lid zijn lidmaatschap opzegt;

- door het overlijden van een lid;

- door het verstrijken van de benoemingsperiode;

- door roeyement van een lid op grond van het niet naleven van lid 9.3 van dit reglement;

- doordat een lid op verzoek van de overige Klachtencommissieleden 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.

Artikel 4 – Wraking en verschoning

4.1 Wraking

De klager en/of beklagde kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de Klachtencommissie bij het behandelen van een klacht indien ten aanzien van dat lid omstandigheden of feiten bekend zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden kunnen bemoeilijken.

De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklagde.

4.2 Verschoning

Een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht indien ten aanzien van dat lid omstandigheden of feiten bekend zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden kunnen bemoeilijken. Hij/zij verplicht zich te verschonen van de behandeling van de klacht indien de beide overige leden van de Klachtencommissie van oordeel zijn dat voornoemde omstandigheden of feiten zich ten aanzien van hem/haar voordoen.

Artikel 5 – Het indienen van een klacht

5.1 Klachtrecht

Het recht tot het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie komt toe aan de cliënt of zijn/haar (wettelijke) vertegenwoordiger.

5.2 Wijze van indienen

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de Klachtencommissie, t.a.v. mevrouw E. van Vulpen, Lage Morsweg 102, 2332 XE, Leiden.

5.3 Intrekken van een klacht

De klager is altijd gerechtigd de klacht in te trekken.

5.4 Bevoegdheid tot onderzoek na intrekking van een klacht

Bij intrekking van een klacht door de klager, blijft de Klachtencommissie bevoegd om onderzoek te doen naar de klacht, de klacht te beoordelen en/of aanbevelingen te doen.

Artikel 6 – Nadere bepaling van een klacht

Een klacht omvat tenminste:

- naam, adres en (indien mogelijk) e-mailadres en telefoonnummer van de klager;

- naam en geboortedatum van de cliënt;

- naam, adres, telefoon en (indien mogelijk) e-mailadres van de beklagde;

- een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd;

- de reden waarom de klacht wordt ingediend;

- de beschrijving van de interne procedure die de klager reeds heeft doorlopen en de daarop gevolgde uitkomst;

- kopieën van zorgovereenkomst, correspondentie en andere documenten de klacht aangaande.

Artikel 7 – Niet te behandelen klacht

7.1 Onvolkomenheid

De Klachtencommissie kan besluiten de klacht niet in behandeling te nemen indien de klacht niet aan de in artikel 6 genoemde voorwaarden voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gesteld en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

7.2 Eerder ingediende klacht

De Klachtencommissie neemt geen zaken in behandeling waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld.

7.3 Verjaring

De Klachtencommissie kan besluiten de klacht niet in behandeling te nemen, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging of gebeurtenis die meer dan 12 maanden voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.

7.4 Rechterlijke uitspraak

De Klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die door het instellen van een procedure (eerder) aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is (geweest).

7.5 Weigering informatieverstrekking

De Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken indien de klager geen gegevens aan de Klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de Klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.

7.6 Doorlopen interne klachtprocedure

De Klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die niet eerst intern door Inzowijs zijn behandeld, waarbij geldt het Klachtenreglement Inzowijs.

Artikel 8 – Behandeling van de klacht

8.1 Ontvangstbevestiging

De Klachtencommissie bevestigt binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van de klacht aan klager en beklagde.

8.2 Ontvankelijk

Klager en beklagde ontvangen binnen vier weken na bericht van ontvangst van de klacht een bericht of de klacht ontvankelijk is verklaard.

8.3 Hoor- en wederhoor

De Klachtencommissie stelt de organisatie in de gelegenheid om binnen twee weken na de verzenddatum van de ontvankelijkheidsverklaring schriftelijk te reageren op de klacht. Een kopie van het verweer wordt verzonden aan de klager. Deze krijgt de gelegenheid om binnen twee weken na de verzenddatum van het verweer aan de klager hierop schriftelijk commentaar te geven. Een kopie van het commentaar op het verweer wordt door de Klachtencommissie binnen een week na het ontvangst door de Klachtencommissie doorgestuurd naar de organisatie, die daarop binnen een week na verzending schriftelijk commentaar kan indienen.

8.4 Mondelinge toelichting

De Klachtencommissie heeft de mogelijkheid beide partijen op te roepen voor een mondelinge toelichting en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Partijen kunnen zowel afzonderlijk als gezamenlijk worden gehoord.

Artikel 9 – Informatieverstrekking

9.1 Schriftelijke toestemming

De Klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, de beklagde en derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming nodig van betrokkenen, voor zover het hun privacy betreft.

9.2 Aantekening

Wanneer er informatie wordt ingewonnen, wordt er een schriftelijke aantekening gemaakt door de Klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie. De ondertekende toestemmingsverklaring wordt hier bijgevoegd.

9.3 Geheimhouding

De Klachtencommissie is verplicht alle bescheiden en informatie die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

Artikel 10 – Bijstand

De klager en de beklagde kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hen aangewezen persoon.

Artikel 11 – Uitspraak

11.1 Meerderheid van stemmen

De Klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en de aanbevelingen. De Klachtencommissie verzendt haar uitspraak binnen vier maanden na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.

11.2 Afwijking

Bij afwijking van de in 11.1 genoemde termijn, doet de Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed, mededeling aan de klager en de beklagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

11.3 Niet aansprakelijk

De Klachtencommissie is niet aansprakelijk voor de gevolgen van haar uitspraken of aanbevelingen.

11.4 Gegrond verklaring

De Klachtencommissie kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren. De uitspraak van de Klachtencommissie bestaat uit haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht met daar bijgevoegd haar oordeel en eventuele aanbevelingen. Beide partijen ontvangen de uitspraak.

Artikel 12 – Termijnen

12.1 Afwijking

De Klachtencommissie is te alle tijde bevoegd van de in dit reglement opgenomen termijnen af te wijken. Zij doet hiervan, met reden omkleed, mededeling aan de betrokken partijen en vermeld daarbij de nieuw gestelde termijn.

12.2 Spoedeisend

Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De Klachtencommissie deelt dit de betrokken partijen schriftelijk mee, met opgave van reden.

Artikel 13 - Verslaglegging

Inzowijs maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de Klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen worden vermeld.

Artikel 14 – Bekendmaking klachtenreglement

Inzowijs publiceert dit klachtenreglement op de website www.inzowijs.nl. Tevens ligt het klachtenreglement ter inzage op het kantoor van Inzowijs.

Artikel 15 – Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de directie van de organisatie. De directie houdt zich het recht voor het klachtenreglement te kunnen wijzingen.

Artikel 16 – Citeertitel en inwerkingtreding

Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Klachtencommissie Inzowijs. Dit reglement treedt in werking met ingang van 8 maart 2010.

Artikel 16 – Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Inzowijs naar redelijkheid en billijkheid.

Inzowijs

