

KLACHTENREGLEMENT 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.

Clïënt

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 verzorgt.

Medewerker

Een ieder die werkzaamheden verricht voor Inzowijs.

Vertrouenspersoon

Een persoon aan wie men vertrouwelijke zaken kan toevertrouwen of waar men een vermoeden van een misstand kan melden. De persoon weet zich verbonden met de organisatie, maar bekleedt geen functie binnen de organisatie.

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 (indiener)

Een cliënt die een klacht voorlegt aan Inzowijs.

Beklaagde

Iemand waartegen een klacht is ingesteld.

Artikel 2 – Doel

Het doel van het klachtenreglement is het zorg dragen voor een nauwkeurige behandeling van klachten. Het klachtenreglement verschaft duidelijkheid over het klachtenbeleid binnen Inzowijs.

Artikel 3 – Het indienen van een klacht

3.1 Klachtrecht

Elke cliënt heeft het recht om over de wijze waarop Inzowijs zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij Inzowijs.

3.2 Gedraging van een medewerker

Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Inzowijs, wordt aangemerkt als een gedraging van Inzowijs.

3.3 Intrekken van een klacht

De klager is altijd gerechtigd de klacht in te trekken.

3.4 Bevoegdheid tot onderzoek na intrekking van een klacht

Bij intrekking van de klacht door de klager, is de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht.

Artikel 4 – Behoorlijke behandeling

Inzowijs draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 5 – 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 van de beklagde;
- een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd;
- de reden waarom de klacht wordt ingediend.

Artikel 6 – Niet te behandelen klacht

6.1 Onvolkomenheid

Inzowijs kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan de in artikel 5 genoemde voorwaarden voldoet, mits de klager (indiener) 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.

6.2 Eerder ingediende klacht

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

6.3 Verjaring

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

6.4 Rechterlijke uitspraak

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

6.5 In kennisstelling

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7 – Behandeling van de klacht

7.1 Klachtenformulier

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de klacht middels het in de organisatie gebruikte klachtenformulier. Indien een klacht op schrift wordt ontvangen, geldt in het kader van dit reglement dat deze schriftelijke rapportage als bijlage wordt opgenomen bij het klachtenformulier.

7.2 Overdracht van de klacht

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor het overdragen van de klacht middels het invullen van het klachtenformulier (en eventueel de bijgevoegde schriftelijke klacht) en een mondelinge toelichting aan de vestigingsmanager of de directie.

7.3 Ontvangstbevestiging

Bij een schriftelijk ingediende klacht ontvangt de klager binnen twee weken een schriftelijke reactie op de klacht of een bevestiging van wat is afgesproken om de klacht op te lossen.

Artikel 8 – Externe Klachtencommissie Inzowijs

Indien de klacht van de cliënt niet naar tevredenheid is behandeld of indien u binnen vier weken na het indienen van uw klacht geen schriftelijke reactie hebt ontvangen, kunt u zich wenden tot de externe klachtencommissie. De klacht moet worden ingediend met vermelding van naam, adres, telefoonnummer, een specifieke omschrijving van de klacht en de tot dan toe gevolgde interne procedure met de daaruit gevolgde uitkomst. U kunt uw klacht sturen naar Klachtencommissie Inzowijs, t.a.v. mevrouw E. van Vulpen, Lage Morsweg 102, 2332 XE, Leiden. Het reglement van de externe klachtencommissie ligt ter inzage op het kantoor van Inzowijs.

Artikel 9 – Informatieverstrekking**9.1 Schriftelijke toestemming**

De organisatie 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 organisatie. Deze aantekening wordt opgenomen in het cliëntdossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie. De ondertekende toestemmingsverklaring wordt hier bijgevoegd.

9.3 Geheimhouding

De organisatie 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 – Afhandelingstermijn**11.1 Termijn**

Inzowijs handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mocht er een reden zijn die de afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt, dan geldt lid 11.2.

11.2 Verdagen

Inzowijs kan de afhandeling van de klacht verdagen met opgaaf van reden. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Artikel 12 – Behandeling klacht

Inzowijs stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusie(s) die zij daaraan verbindt.

Artikel 13 - Verslaglegging

Inzowijs maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede de eventuele daaraan verbonden conclusies 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 wijzigen.

Artikel 16 – Citeertitel en inwerkingtreding

Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Inzowijs.

Dit reglement treedt in werking met ingang van 8 maart 2010.

Artikel 17 – Slotbepaling

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

Inzowijs

Leiderdorp, 8 maart 2010