

# DE OPVOEDPOLI



## *Klachtreglement*

Versiedatum: Juli 2018

Documenteigenaar: Directeur bestuurder



## 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 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 polidirecteur die als leidinggevende verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd.
- 1.6. De *klachtenfunctionaris*: de interne aan de Opvoedpoli verbonden klachtenfunctionaris belast met de behandeling van klachten in de zin van het eerste lid voor zover deze niet zijn opgelost met de beklagde, genoemd in het vorige lid.
- 1.7. De *directeur/bestuurder*: de persoon die de dagelijkse leiding heeft over de Opvoedpoli/Care Express
- 1.8. *Voorzitter Bestuurscollege*: de bestuurder die als (enig) lid dan wel als voorzitter fungeert van het bestuurscollege van 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 directeur/bestuurder van De Opvoedpoli/Care Express, over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht. De directeur/bestuurder bespreekt dit advies met (de voorzitter van) het bestuur;
- persoonlijke gegevens in het kader van een klacht worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd; de klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht;
- de klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.
- wanneer partijen in de klachtbehandeling er gezamenlijk niet uitkomen dan kan een klacht ingediend worden bij Stichting Geschillencommissie GGZ. Dit kan klager ook direct doen.

## 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/digitaal ([klacht@opvoedpoli.nl](mailto:klacht@opvoedpoli.nl)) indienen bij de klachtenfunctionaris met een motivering van de klacht.
- 4.4 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van (één der leden van) het bestuur,

worden de in deze regeling aan deze toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van toezicht

#### **Artikel 5: Tijdelijke inzet van een interne klachtencommissie**

- 5.1 De klachtenfunctionaris kan, wanneer nodig, tijdelijk een interne klachtencommissie opzetten met minimaal drie en maximaal vijf leden. De leden zijn niet betrokken bij de klacht en klager
- 5.2 De klachtenfunctionaris is de voorzitter van de tijdelijke klachtencommissie (zolang de klacht loopt)

#### **Artikel 6: Taken**

De commissie heeft de volgende taken:

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

#### **Artikel 7: Mogelijkheden en bevoegdheden**

De tijdelijke 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, voor zover dit geschiedt met toestemming van de klager;
- 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. Hierbij denk men voornamelijk aan het inschakelen van juridische ondersteuning.

#### **Artikel 8: Werkwijze bij de behandeling van een klacht**

- 8.1 De klachtenfunctionaris draagt er zorg 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.
- 8.2 Indien een klacht onvoldoende duidelijkheid biedt, stelt de klachtenfunctionaris, klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- 8.3 De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat beklagde zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken op de klacht reageert, stuurt dit onverwijld door naar klager en stelt klager in de gelegenheid hierop te reageren.
- 8.4 Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is in dit stadium over genoeg (schriftelijke/digitale) informatie te beschikken (ook voor een eventuele tijdelijke klachtencommissie), kan zij of de tijdelijke klachtencommissie overgaan tot een uitspraak.
- 8.5 Deze uitspraak wordt schriftelijk/digitaal gedaan al dan niet na een fysieke of digitale bijeenkomst of ronde van de tijdelijke klachtencommissie.
- 8.6 Indien de tijdelijke klachtencommissie van oordeel is dat klager, beklagde, alsmede overige personen zouden moeten worden gehoord, worden dezen opgeroepen voor een mondelinge behandeling.
- 8.7 Een lid van de commissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure. In zo'n geval of in andere gevallen van ontstentenis van een lid, zal het plaatsvervangend (reserve)lid in diens plaats treden.

8.8 Bijeenkomsten als bedoeld in dit artikel hebben een besloten karakter

#### **Artikel 9: Stopzetting procedure**

- 9.1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als klager niet binnen zes weken reageert op verzoeken van de commissie 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.
- 9.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk/digitaal mededeling gedaan aan klager en beklagde. Indien klager alsnog binnen twee weken na deze mededeling reageert en om heropening verzoekt, kan de klachtenfunctionaris besluiten aan dit verzoek te voldoen.

#### **Artikel 10: Zorg of hulp op basis van Jeugdwet**

Voor klachten over zorg of hulp op basis van de Jeugdwet geldt de toepasselijke klachtenregeling in de Jeugdwet (paragraaf 4.2a)

#### **Artikel 11: Slotbepaling**

De directeur/bestuurder draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtregeling.