

Klachtenreglement

Algemeen

Het klachtenreglement heeft tot doel om een voor alle betrokken partijen transparante procedure weer te geven, die doorlopen wordt om binnen redelijke termijn klachten van cliënten en belanghebbenden op zorgvuldige wijze af te handelen. Een zorgvuldige klachtenafhandeling draagt bij aan behoud en voortdurende verbetering van kwaliteit van onze dienstverlening.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) reActivate: dienstverlener op het gebied van psychologische dienstverlening binnen de generalistische basis GGZ en specialistische GGZ; en dienstverlener op het gebied van psychologische dienstverlening voor werknemers van instellingen, gericht op verzuimpreventie en herstel voor- en terugkeer in eigen werk of hervatting van werkzaamheden elders (interne resp. externe re-integratie).
- b) Cliënt: de afnemer van de dienst.
- c) Belanghebbende: elke natuurlijke persoon die als belanghebbende direct of indirect betrokken is bij de dienstverlening van reActivate.
- d) Klacht: een per mail of schriftelijke ingediende uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van reActivate in de breedste zin van het woord.
- e) Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht namens reActivate.
- f) Klachtenfunctionaris van de organisatie: een door het bestuur van de organisatie ingesteld (extern) persoon, die de afhandeling van de klacht ter hand neemt/ coördineert.

Artikel 2. Klachtrecht

1. Iedere cliënt heeft het recht om ten aanzien van de dienstverlening van reActivate een klacht in te dienen bij de directie van reActivate.

Hoofdstuk 2. De behandeling van klachten

Artikel 1. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend tot een maand na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt.
2. De klacht wordt schriftelijk of per email ingediend bij het secretariaat van de organisatie.
3. Een ingediende klacht bevat tenminste:
 - Naam en het adres van de klager
 - Dagtekening
 - Een omschrijving van de klacht
 - Ondertekening van de klacht door cliënt
4. Indien de klacht niet in het Nederlands wordt ingediend en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

5. reActivate kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste of het tweede lid voldoet niet te behandelen.

Artikel 2. Behandeling van de klacht: bemiddeling

Het secretariaat ontvangt de klacht en:

1. Bevestigt binnen een week de ontvangst van de klacht
2. Stuurt de klacht door naar de directie.
3. Directie onderzoekt of de klacht middels bemiddeling opgelost kan worden.
4. Doet binnen 14 dagen verslag aan klager of de ingediende klacht tot een oplossing is gekomen.
5. Zodra reActivate naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
6. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk dan wel persoonlijk medegedeeld dat reActivate er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
7. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht wordt de klacht aan de klachtenfunctionaris voorgelegd.

Artikel 3. Behandeling van de klacht: klachtenfunctionaris

Als de klacht middels bemiddeling niet tot tevredenheid is opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris.

1. De klachtenfunctionaris zendt alle stukken die door klager worden overlegd in kopie toe aan de wederpartij en stelt deze daarbij in de gelegenheid daarop schriftelijk te reageren.
2. De klachtenfunctionaris bepaalt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht of deze ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen.
3. De klachtenfunctionaris stelt betrokkenen partijen in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten, in eerste instantie schriftelijk. Indien nodig kan de klachtenfunctionaris besluiten om alle partijen uit te nodigen voor een mondelinge toelichting.
4. De indiener kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtenfunctionaris wordt hierop gestaakt.
5. Na het doorlopen van de procedure geeft de klachtenfunctionaris een schriftelijke beoordeling.

Artikel 4. Gevolg van de uitspraak van de klachtenfunctionaris

1. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtenfunctionaris stuurt de directie binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager, en een afschrift hiervan aan de klachtenfunctionaris. Indien wordt voorzien, dat de termijn niet kan worden gehaald, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan indiener van de klacht medegedeeld plus aan degene over wie wordt geklaagd.
2. In het geval dat de klachtenfunctionaris tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie het voornemen van de organisatie hoe met het advies van de functionaris zal worden omgegaan.

Hoofdstuk 3. Algemene bepalingen

Artikel 1. Geheimhouding

1. De klachtenfunctionaris en voorts eenieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
2. De klachtenfunctionaris deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 2. Het verstrekken van inlichtingen

De directie van de organisatie verstrekt aan de klachtenfunctionaris alle inlichtingen betreffende deze klacht. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen informatie over de cliënt worden gegeven.

Artikel 4. Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

Hoofdstuk 4. Geschillencommissie

Als bemiddeling door de directie niet lukt, of de cliënt is niet tevreden met het oordeel van de klachtenfunctionaris, dan is er sprake van een geschil.

De klager kan dan een geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waarbij reActivate zich (verplicht) heeft aangesloten. Zie www.degeschillencommissiezorg.nl. Deze geschillencommissie heeft een eigen geschillenregeling.

Hoofdstuk 5. Overige bepalingen

Artikel 1. Verantwoordingsinformatie

1. reActivate analyseert elk jaar de klachten, beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel(en) heeft/hebben geleid tot tevredenheid, en/of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van reActivate.