



Algemene bepalingen

Klachtenregeling van Creating Balance

Algemene bepalingen

Creating Balance, instelling voor maatschappelijke dienstverlening, gevestigd te Zwolle overwegende:

- dat van instellingszijde gestreefd wordt naar hulpverlening aan cliënten van optimale kwaliteit;
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten zich wensen te beklagen over gedragingen van de kant van de instelling;
- dat het daarbij de voorkeur verdient dat cliënt en betrokken hulpverlener in een gesprek trachten de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen;
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing daarvan de cliënt in de gelegenheid dient te zijn een klacht jegens de instelling in te dienen.

Gelet op

- de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen Zorg (WKKGZ).

Stelt vast

- de algemene bepalingen van klachtenregeling Creating Balance, instelling voor maatschappelijk werk.

Art. 1 Begripsomschrijvingen

Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van Creating Balance, dan wel te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken, over de wijze waarop hij is behandeld door Creating Balance of door een persoon in dienst van of werkzaam binnen Creating Balance. De onvrede kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of het nalaten daarvan ten aanzien van degene die gebruik maakt of

gebruik wenst te maken van de diensten van Creating Balance met uitzondering van schadeclaims.

Cliënt

Een individueel persoon, die contact heeft opgenomen met Creating Balance voor hulp; dan wel één of meerdere personen die als eenheid hulp ontvangen van een hulpverlener (cliëntsysteem).

Klager

Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot Creating Balance, die een klacht indient.

Medewerker

Het personeelslid tegen wie de klager zijn klacht richt. Onder personeelslid wordt verstaan:• degene die onder verantwoordelijkheid van Creating Balance hulp verleent aan cliënten; dan wel de persoon die als vrijwilliger of als stagiair bij de hulpverlening is betrokken. • degene die, niet hulpverlenend, onder verantwoordelijkheid van Creating Balance werkzaamheden verricht.

Klachtenfunctionaris

Een onafhankelijke klachtenfunctionaris die door het bestuur van Creating Balance is ingesteld om klachten van cliënten te onderzoeken en daarover te adviseren aan het bestuur.

Onafhankelijke klachtencommissie

Een externe commissie voor de behandeling van klachten in beroep en klachten over het functioneren van de procedure voor de behandeling van klachten bij de instelling.

Leidinggevende

Leidinggevende van het personeelslid waartegen de klacht is gericht.

Bemiddeling

Een gesprek tussen de leidinggevende en de klager en zonodig eventueel degene op wie de klacht gericht is om te bezien of het verschil van mening dat ten grondslag ligt aan de klacht opgelost kan worden.

Art. 2 Indienen van de klacht

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. de klager
 - b. zijn wettelijke vertegenwoordiger
 - c. personen die door de klager zijn gemachtigd.
2. Elke klager kan zich doen bijstaan door een deskundige of vertrouwenspersoon.
3. Het recht tot het indienen van een klacht vervalt zes maanden nadat de klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
4. Het gestelde onder het vorige lid is niet van toepassing op klachten betreffende seksuele intimidatie. Hiervoor geldt een termijn van maximaal twee jaar nadat de

klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.

5. De klager kan de klacht in eerste instantie indienen bij de leidinggevende van de medewerker voor behandeling van de klacht conform artikel 9, ofwel onmiddellijk bij de klachtencommissie voor behandeling conform de artikelen 10 en 11.

Art. 3 Uitsluitingen

In artikel 1.2 staat omschreven wat onder 'klacht' wordt verstaan. Klachten welke worden uitgesloten van behandeling zijn:

1. Klachten welke een strafrechtelijke vervolging beogen.
2. Klachten welke schadevergoeding door Creating Balance beogen.

Art. 4 Het verstrekken van inlichtingen

1. De onafhankelijke klachtencommissie en de leidinggevende zijn bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij Creating Balance en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.
2. Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door Creating Balance worden verstrekt aan de onafhankelijke klachtencommissie en/of de leidinggevende.
3. Creating Balance is verplicht de overige documenten die betrekking hebben op de klacht ter inzage aan te bieden aan de onafhankelijke klachtencommissie en/of de leidinggevende.

Art. 5 Geheimhouding

1. Elk lid van de onafhankelijke klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 1 omschreven plicht mee.

Art. 6 Inzagerecht

Zowel de klager als de medewerker worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Art. 7 Eerste behandeling klacht

Een klacht wordt bij voorkeur opgelost in het rechtstreekse contact tussen degene die een klacht heeft en degene op wie de klacht betrekking heeft. Mocht de klacht op dit niveau niet bevredigend worden opgelost, dan kan de klager zich richten tot de leidinggevende.

Art. 8 Bemiddeling bij de klacht door de leidinggevende

1. Een klacht kan in eerste instantie mondeling worden ingediend bij de leidinggevende van beklagde.
2. De leidinggevende informeert de directeur van Creating Balance en de beklagde direct na ontvangst van de klacht.
3. De leidinggevende bemiddelt bij de klacht en richt zich op het zoeken naar een voor beiden bevredigende oplossing en acceptatie.
4. De leidinggevende beëindigt de bemiddeling van de klacht:
 - I. indien de klager en de beklagde tot overeenstemming zijn gekomen.
 - II. indien de klager zijn klacht intrekt.
 - III. indien de klager de klacht inbrengt bij de klachtencommissie.
5. De leidinggevende informeert de directeur, de klager en beklagde over de uitkomst van de bemiddeling.
6. De bemiddeling van de klacht door de leidinggevende dient binnen een maand na het indienen ervan plaats te vinden.

Art. 9 Behandeling bij de klachtencommissie

1. Wanneer de leidinggevende geen voor beide partijen bevredigende oplossing kan bereiken of wanneer klager zijn klacht niet wenst voor te leggen aan de leidinggevende kan deze zijn klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Contactgegevens van desbetreffende klachtenfunctionaris zijn te vinden in het klachtenreglement die gepubliceerd is op de website van Creating Balance. Hier is tevens de procedure in te lezen.
2. Onafhankelijke klachtencommissie
Indien klager het niet eens is met het besluit van Creating Balance o.b.v. het advies van de klachtenfunctionaris, kan de klager zich richten tot een onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan bij Klachtenportaal Zorg, waar de klacht voorgelegd kan worden volgens de procedure die te vinden is op de website www.klachtenportaalzorg.nl Tevens is hier meer informatie te vinden over de procedure van de onafhankelijke klachtencommissie.

Art. 10 Procedure en termijnen

1. De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Indien de klacht mondeling wordt ingediend legt de klachtenfunctionaris dit op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.
2. Zowel klager als de medewerker worden door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten, indien gewenst in elkaars aanwezigheid.

3. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan zal de klachtenfunctionaris alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

4. De klachtenfunctionaris deelt haar uitspraak binnen twee maanden nadat de klacht bij hem/haar is ingediend schriftelijk en gemotiveerd mede aan klager, de medewerker en Creating Balance.

5. De klachtenfunctionaris wijst de klager op de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen haar uitspraak.

6. Creating Balance deelt een maand na de uitspraak van de klachtencommissie aan klager en de medewerker schriftelijk en gemotiveerd mede welke maatregelen Creating Balance treft ter oplossing van de klachten en/of genoegdoening van de klager.

7. De in het reglement genoemde termijnen kunnen slechts worden overschreden indien dit geschiedt in overleg met en met toestemming van de betrokken partijen. De nieuw overeengekomen termijnen en de toestemming dienen schriftelijk te worden vastgelegd.

Art. 11 Beroep

1. De klager kan, indien hij zich niet kan verenigen met de uitspraak van de klachtenfunctionaris of klachtencommissie, hiertegen beroep aantekenen volgens de regels van de onafhankelijke klachtencommissie. Zie voor procedure klacht indienen, dan wel beroep: www.klachtenportaalzorg.nl

2. De mogelijkheid om beroep in te stellen vervalt één maand na dagtekening van de verzending van de beslissing van het bestuur bedoeld in artikel 10.

Art. 12 De klager

De klager heeft tevens het recht zijn klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie indien:

- Creating Balance de ingediende klacht niet in behandeling neemt.
- de in het reglement genoemde termijnen worden overschreden.

Art. 13 Beëindiging van de procedure

1. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

2. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachtenfunctionaris of onafhankelijke klachtencommissie.

3. De klachtenfunctionaris of klachtencommissie wikkelt de procedure zorgvuldig af ten opzichte van Creating Balance conform hetgeen daarover bepaald is in dit reglement.

4. Met de uitspraak van de klachtencommissie wordt de betreffende procedure beëindigd.

4. De leidinggevende beëindigt de bemiddeling van de klacht:

- I. indien de klager en de beklaagde tot overeenstemming zijn gekomen.
- II. indien de klager zijn klacht intrekt.
- III. indien de klager de klacht inbrengt bij de klachtencommissie.

5. De leidinggevende informeert de directeur, de klager en beklaagde over de uitkomst van de bemiddeling.

6. De bemiddeling van de klacht door de leidinggevende dient binnen een maand na het indienen ervan plaats te vinden.