

Klachtenreglement

Versie	Auteur/ proceseigenaar	Datum	Omschrijving
1.0	Pepijn Steures	1-3-2018	Klachtenreglement
Vastgesteld door RvB		1-3-2018	
Evaluatiedatum		1-3-2021	

Inhoudsopgave

	Begrippenlijst	p.3
1.	Doelstellingen van het klachtenreglement	p.4
2.	Uitgangspunten bij het klachtenreglement	p.4
3.	Het indienen van een klacht	p.4
4.	Werkwijze bij de behandeling van een klacht	p.4
5.	Een tijdelijke interne klachtencommissie	p.5
6.	Stopzetting procedure	p.6
7.	Slotbepaling	p.6
	 Bijlage 1 Klachtformulier.....	p.7
	Bijlage 2 Machtiging tot het verkrijgen van gegevens over de behandeling/begeleiding.....	p.8
	Bijlage 3 Verklaring (vertrouwens)persoon.....	p.9
	Bijlage 4 Verklaring vertegenwoordiger.....	p.10
	Bijlage 5 Machtiging tot vertegenwoordiger.....	p.11

Begrippenlijst

Klacht:

elke uiting van ontevredenheid over het functioneren van (een) medewerker(s) van Solutalks bij de uitoefening van zijn taak. Een klacht kan ingediend worden door degene(n) voor wie een betaalde dienst wordt verricht en de naastbetrokkenen.

Functioneren:

elke vorm van handelen van de medewerker dat gevolgen heeft voor een cliënt. Hieronder vallen ook het nemen van besluiten dan wel het nalaten van gedragingen.

Cliënt:

de persoon die in behandeling is (geweest) bij Solutalks, alsmede die deel uitmaakt van het systeem van een cliënt.

Klager:

degene die schriftelijk dan wel digitaal een klacht kenbaar heeft gemaakt aan de klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur van Solutalks.

Beklaagde:

degene die als leidinggevende verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd.

Klachtenfunctionaris:

de interne aan de Solutalks verbonden klachtenfunctionaris belast met de behandeling van klachten voor zover deze niet zijn opgelost met de beklagde.

1. Doelstellingen van het klachtenreglement

- het recht doen aan de klager;
- het verschaffen van informatie over het indienen van klachten en de gevolgen van dien;
- het bieden van een effectief reglement voor de opvang en afhandeling van klachten.

2. Uitgangspunten bij het klachtenreglement

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld door Solutalks;
- Alle (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;
- De afhandeling van klachten is gericht op het bereiken van een oplossing waarmee klager en beklaagde (Solutalks) tevreden zijn;
- Wanneer partijen in de klachtbehandeling er gezamenlijk niet uitkomen dan kan een klacht worden ingediend bij het Klachtenloket van de Geschillencommissie Zorg. Dit kan een klager ook direct doen. Dit kan via e-mail (info@klachtenloket-zorg.nl) of door het contactformulier op de website van de Geschillencommissie Zorg in te vullen. Klager kan ook bellen via 070 - 310 53 92.

3. Het indienen van een klacht

- De klacht wordt zo duidelijk mogelijk beschreven door de klager. Een omschrijving van de feiten en omstandigheden en degene(n) tegen wie de klacht wordt ingediend worden gegeven;
- In principe wordt de klacht eerst besproken tussen de klager en degene over wie wordt geklaagd, dan wel in een gesprek met de beklaagde, om tot een mogelijke oplossing te komen;
- Als de klager de mogelijkheid in het vorige lid niet ziet, kan de klacht rechtstreeks digitaal/schriftelijk bij de klachtenfunctionaris worden ingediend;
- Waar nodig ondersteunt de klachtenfunctionaris de klager en Solutalks in het vinden van een oplossing voor de klacht. Wanneer nodig geeft zij een advies aan de Raad van Bestuur van Solutalks over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van (één van de leden van) het bestuur, worden de in dit klachtenreglement aan deze toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.

4. Werkwijze bij de behandeling van een klacht

- De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de beklaagde en de Raad van Bestuur zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld van de klacht;

- De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klager zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na het indienen van een klacht, wordt geïnformeerd over het vervolg. De klager wordt zo nodig gewezen op de onder 3 genoemde stappen die voorafgaan aan het in behandeling nemen van een klacht;
- Indien een klacht onvoldoende duidelijkheid biedt, stelt de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen;
- De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de beklagde zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, op de klacht reageert. De klachtenfunctionaris stuurt deze reactie direct door naar de klager en stelt hem in gelegenheid hierop te reageren;
- Klager en beklagde worden uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht;
- Tijdens het gehele proces mogen zowel klager als beklagde zich laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een door henzelf aangewezen (vertrouwens)persoon;
- Indien de klachtenfunctionaris of de interne klachtencommissie (zie onder 5) van oordeel is dat de klager, beklagde, alsmede overige personen zouden moeten worden gehoord, worden dezen opgeroepen voor een mondelinge behandeling;
- Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is in dit stadium over genoeg informatie te beschikken dan kan hij (of de interne klachtencommissie, zie artikel 5) overgaan tot een digitale dan wel schriftelijke uitspraak;
- Klachten en digitale en/of schriftelijke uitwerkingen van de gevolgde procedure worden minimaal twee jaren bewaard.

5. Een interne klachtencommissie

- De klachtenfunctionaris kan, wanneer nodig, tijdelijk een interne klachtencommissie opzetten met minimaal drie en maximaal vijf leden (incl. de klachtenfunctionaris). De leden zijn op geen enkele manier betrokken bij de klacht;
- De klachtenfunctionaris is de voorzitter van de tijdelijke klachtencommissie zolang de klacht loopt;
- De taken van de interne klachtencommissie zijn:
 - luisteren naar de klager;
 - (gezamenlijk) komen tot een uitspraak over de aanleiding en de gegrondheid van de klacht;
 - zo nodig adviseren van de Raad van Bestuur over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
 - signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door Solutalks.
- De interne 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 bemiddeling te bieden aan partijen om tot een oplossing te komen, alvorens tot eindbehandeling van de klacht over te gaan;
 - het inschakelen van deskundigen waar nodig. Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld juridische ondersteuning;
- Een lid van de commissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure. In zo'n geval, zal een plaatsvervangend lid indien beschikbaar in diens plaats treden.

6. Stopzetting procedure

- Een klacht wordt niet (verder) in behandeling genomen wanneer de klager niet binnen zes weken reageert op verzoeken van de klachtenfunctionaris of de interne klachtencommissie. Wanneer de klager zijn klacht intrekt na bemiddeling dan wel overleg met de klager, wordt de klacht ook niet (verder) behandeld;
- Onder vermelding van redenen wordt er digitaal dan wel schriftelijk mededeling gedaan aan zowel de klager als de beklagde over het niet verder behandelen van een klacht. Indien de klager alsnog binnen twee weken na deze mededeling reageert en om heropening verzoekt, kan de klachtenfunctionaris besluiten om aan dit verzoek te voldoen.

7. Slotbepaling

- De Raad van Bestuur draagt zorg voor de bekendmaking van dit klachtenreglement.
- Tweemaal per jaar worden de klachten geïnteriseerd en besproken door de Raad van Bestuur. Daarbij is het niet van belang of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard. Aan essentiële klachten worden verbeteracties verbonden. Waar effectiviteit van deze acties evident blijkt met betrekking tot het voorkomen van een klacht, worden werkwijze en procedures van Solutalks zo nodig aangepast.

Bijlage 1 Klachtformulier

De op dit formulier vermelde gegevens worden niet zonder uw toestemming aan derden verstrekt.

Naam :
Datum :
Adres :
Tel.nr. :

De klacht heeft betrekking op:

- een medewerker, naam:
- Solutalks

Korte omschrijving van uw klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Door wie wilt u geholpen worden ter oplossing van uw klacht?

- Klachtopvang door betreffende medewerker of de beklagde
- Klachtbemiddeling door de klachtenfunctionaris
- Klachtbemiddeling door de interne klachtencommissie
- Klachtenbemiddeling door Klachtenloket Zorg van de Geschillencommissie Zorg
- Overig, namelijk:

Hierbij verklaar ik mij bekend met de inhoud van het klachtenreglement van Solutalks.

- Ja
- Nee, ik wil het klachtenreglement ontvangen.
Mailadres:

Datum: Handtekening:

Dit formulier per mail versturen naar:

Klachten@solutalks.nl

Bijlage 2 Machtiging tot het verkrijgen van gegevens over de behandeling /begeleiding

Hierbij verklaar ik,

naam:

toestemming te verlenen aan Solutalks tot het verstrekken van gegevens uit mijn dossier aan:

- de klachtenfunctionaris
- de klachtencommissie
- klachtenloket Zorg van de Geschillencommissie Zorg
- anders, namelijk:.....

teneinde een voldoende en zorgvuldig intern onderzoek te kunnen verrichten naar de omstandigheden en achtergronden van de door mij ingediende klacht. Onder dit onderzoek valt eveneens het spreken met medewerkers over de verstrekte dossiergegevens. Deze medewerkers zijn gehouden aan de privacy bepalingen die in dit reglement zijn genoemd en aan de privacywetgeving in het algemeen.

Datum: Handtekening:

Dit formulier per mail versturen naar:

Klachten@solutalks.nl

Bijlage 3 Verklaring (vertrouwens)persoon

Hierbij verklaar ik,

naam:

mij als (vertrouwens)persoon van

de heer/mevrouw

Ik verklaar mij bekend met de inhoud van het klachtenreglement van Solutalks, in het bijzonder de bepalingen omtrent de bescherming van de privacy.

Tevens verklaar ik mij aan de bepalingen van dit reglement te zullen houden.

Datum: Handtekening:

Dit formulier per mail versturen naar:

Klachten@solutalks.nl

Bijlage 4 Verklaring vertegenwoordiger

Hierbij verklaar ik,

naam:

mij als vertegenwoordiger van

de heer/mevrouw

Ik verklaar mij bekend met de inhoud van het klachtenreglement van Solutalks, in het bijzonder de bepalingen omtrent de bescherming van de privacy.

Tevens verklaar ik mij aan de bepalingen van dit reglement te zullen houden.

Datum: Handtekening:

Dit formulier per mail versturen naar:

Klachten@solutalks.nl

Bijlage 5 Machtiging tot vertegenwoordiger

Hierbij verklaar ik,

naam:

mij bij de uitoefening van mijn rechten ten opzichte van Solutalks te willen laten vertegenwoordigen

door de heer/mevrouw

adres

telefoonnummer

e-mail adres

Ik zal ook zelf aanwezig zijn bij de mondelinge bemiddeling/behandeling van de klacht.

- ja
- nee

Ik verleen deze machtiging

- voor eenmalige vertegenwoordiging
- tot herroeping

Datum:

Handtekening klager:

.....

Handtekening vertegenwoordiger

.....

Dit formulier per mail versturen naar:

Klachten@solutalks.nl