

Interne Klachtenregeling

Synthese iGGz

Versie november 2018

Synthese iGGz | De la Reyweg 186 (Zorgpoli Haaglanden) | 2571 GH Den Haag
www.synthese-zorg.nl | 085-3036387 | info@synthese-zorg.nl



Interne klachtenregeling Synthese iGGz

November 2018

Introductie van dit reglement

De instelling houdt, om u zo goed mogelijk ten dienste te kunnen zijn en vanwege wettelijke verplichtingen een registratie bij van uw directe persoonlijke en medische gegevens. Op deze registratie zijn de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) toepassing. Deze bevatten regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en uw inzagerecht in deze gegevens. De beheerder zal niet meer gegevens opslaan of bewaren, dan die welke noodzakelijk zijn of andere doeleinden dienen dan die welke nodig zijn voor een doelmatige dienstverlening.

Algemene bepalingen en begripsbepalingen

Beklaagde(n)

Degene(n) over wie geklaagd wordt.

Betrokkene

Natuurlijk persoon die de klacht indient of direct berokken is bij de cliënt die diensten van Synthese afneemt of afnam, ten tijde van het ontstaan van de klacht.

Cliënt

Natuurlijk persoon die de klacht indient en diensten van Synthese afneemt of afnam, ten tijde van het ontstaan van de klacht.

Gedraging

Enig handelen of nalaten van handelen, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

Gemachtigde

Een door de cliënt aangewezen persoon die gemachtigd is namens hem te handelen in het kader van de klachtbehandeling door de commissie.

Klacht

Een bij de instelling of klachtencommissie ingediende klacht over een gedraging jegens cliënt, van of namens de organisatie.

Medewerker

Persoon werkzaam bij Synthese (in dienstverband, opdracht of vrijwillig).

Partijen

Cliënt en degene over wie geklaagd wordt.

Doel van het klachtenreglement

De doelstelling van het interne klachtenreglement is:

- recht te doen aan de individuele (ex-)cliënt en diens betrokkene;
- het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en op basis van gelijkwaardigheid van (ex-)cliënt en beklaagde.

Wie kunnen klagen en waarover?

- Klachten kunnen worden ingediend door cliënten en ex-clieñten van Synthese iGGz, evenals de betrokkenen.
- Geklaagd kan worden over de wijze waarop een medewerker van Synthese iGGz zijn taak heeft uitgeoefend, over de gedragingen van de organisatie als geheel en over ernstige situaties met een structureel karakter.
- Een betrokkene bij een cliënt of ex-clieñt kan enkel klagen wanneer hij/zij zelf rechtstreeks wordt benadeeld of getroffen óf wanneer hij/zij als gemachtigde met een schriftelijke volmacht van de cliënt met hem/haar of namens hem/haar optreedt.

Toetsingsnorm

In de interne klachtenprocedure wordt getoetst of de medewerker en/of de organisatie heeft gehandeld in strijd met de geldende regels.

Indienen van een klacht

Wanneer een cliënt wordt geconfronteerd met een probleem, wordt dit bij voorkeur direct opgelost tussen de betreffende personen. Er wordt getracht, eventueel samen met de manager, door middel van hoor en wederhoor het probleem op te lossen. Wanneer dit niet mogelijk is of wanneer het gesprek niet naar tevredenheid verloopt, kan een klacht worden ingediend.

Indien er geen directe oplossing van een probleem kan worden gevonden kan een cliënt of diens betrokkenen een klacht indienen volgens de interne procedure. Iedere medewerker van de organisatie kan aangesproken worden op klachten.

Klachten worden schriftelijk ingediend. Wanneer een (ex-)cliënt of een betrokkene kenbaar maakt een klacht in te willen dienen, overhandigt de medewerker bij wie de (ex-)cliënt of betrokkene dit kenbaar maakt het klachtenformulier en de klachtenregeling én meldt de klachtmelding zelf bij de manager.

Het klachtenformulier bevat:

- naam, geboortedatum, adres en telefoonnummer van de cliënt;
 - naam van de medewerker over wie geklaagd wordt;
 - een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust.
 - naam van degene die de klacht in ontvangst neemt.
- 

Behandeling

De klacht wordt door de klachtenfunctionaris behandeld. Mocht dat niet voldoende zijn dan kan de klager besluiten de klacht in behandeling te geven bij het bestuur van de organisatie.

Degene die de klacht behandelt stelt cliënt en betreffende medewerker in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

Een betrokken medewerker of lid van het bestuur dat rechtstreeks bij de klacht betrokken is neemt niet deel aan de behandeling van die klacht.

Bij twijfel aan diens onpartijdigheid kunnen cliënt en medewerker degene die de klacht behandelt verzoeken niet aan de behandeling van de klacht deel te nemen.

Voordat tot onderzoek en behandeling van de klacht wordt overgegaan, bepaalt de klachtenfunctionaris of de klacht ontvankelijk is. Dit gebeurt binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift. Wanneer er voorafgaand ontbrekende of aanvullende gegevens worden gevraagd aan de (ex-)cliënt of de betrokkene, gaat dit termijn in vanaf het moment van ontvangst van deze gegevens.

Een (ex-)cliënt of diens betrokkene wordt niet ontvankelijk verklaard in zijn klacht als:

- de klacht na de ontvangst van ontbrekende gegevens nog steeds niet voldoet aan de eisen van dit reglement;
- een gelijke klacht van de cliënt nog bij de commissie in behandeling is;
- de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- de klacht elders ook in behandeling is gegeven;
- er sprake is van strafrechtelijk handelingen.

Als een (ex-)cliënt of betrokkene niet-ontvankelijk wordt verklaard in zijn klacht, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk mee in de ontvangstbevestiging aan cliënt. Hierbij wordt ook de reden van niet-ontvankelijkheid aan cliënt medegedeeld.

Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen.

Uitspraak

De uitspraak omvat de volgende elementen:

- een samenvatting van de klacht;
- overwegingen van de klachtenfunctionaris bij de klacht;
- een oordeel over de gegrondheid van de klacht;
- een voldoende motivering van dat oordeel;
- eventueel een advies over maatregelen ter voorkoming van een herhaling van de klacht.

De uitspraak wordt gestuurd aan degene die de klacht heeft ingediend, de medewerker en Synthese iGGz. Dit geschiedt binnen 5 werkdagen nadat de uitspraak is vastgesteld.



Termijnen

De klacht moet binnen 10 werkdagen in behandeling worden genomen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Het maximale afhandelingstermijn bedraagt 30 dagen. Als het noodzakelijk is om van deze termijnen af te wijken wordt de klager hiervan schriftelijk, met opgaaf van redenen, op de hoogte gesteld. Tevens wordt de termijn genoemd waarop naar verwachting de klacht zal zijn behandeld.

Reactie Synthese iGGz op uitspraak

De organisatie deelt cliënt en medewerker zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede of zij naar aanleiding daarvan maatregelen neemt en, zo ja, welke.

Kosteloze behandeling

Voor de behandeling van een klacht worden aan de cliënt en aan de medewerker geen kosten in rekening gebracht.

Geheimhouding

De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarover hij uit hoofde van deze functie de beschikking krijgt en waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

Registratie

De klachtenfunctionaris van de organisatie is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klacht en de klachtenformulieren, evenals de andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van de cliënt, medewerker en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.

Jaarverslag

De organisatie stelt jaarlijks - op basis van de registratie - een geanonimiseerd, openbaar verslag op van het aantal, de aard en inhoud van de ingediende (interne) klachten, de wijze van behandeling, het oordeel en de evaluatie van de klachtenprocedure.

Externe klachtenregeling

Synthese staat geregistreerd bij De Geschillencommissie. Deze commissie behandelt de klacht als u er met Synthese niet uitkomt en als er sprake is van schade die in geld is uit te drukken.

Aan de behandeling van uw klacht door De Geschillencommissie zijn kosten verbonden. Kijk voor meer informatie op de www.geschillencommissie.nl.

Slotbepalingen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de organisatie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

Dit reglement is vastgesteld op 12 mei 2016 en aangepast op 2 november 2018. De inwerkingtreding van dit reglement zal geschieden op 2 november 2018.

