

KLACHTENREGELING

Auteur	Laura van de Westerlo
Doel	Het zorgvuldig afhandelen van klachten
Doelgroep	Alle cliënten van REACHING AUTismebegeleiding
Document geldig tot:	27-12-2021

KLACHTENREGELING

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1. Klachtrecht	3
Artikel 2. Behoorlijke behandeling	3
Artikel 3. Reikwijdte	3
Artikel 4. Mondelinge/andere klachten	3
Artikel 5. Indienen van een klacht	3
Artikel 6. Staken behandeling	4
Artikel 7. Ontvangstbevestiging	4
Artikel 8. Klachtbehandeling	4
Artikel 9. Geen verplichting tot klachtbehandeling	4
Artikel 10. Aanstellen klachtbehandelaar	5
Artikel 11. Horen	5
Artikel 12. Termijnen	5
Artikel 13. Klachtafdoening	5
Artikel 14. Klachtregistratie en publicatie	6
Artikel 15. Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding	6

KLACHTENREGELING

Artikel 1. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop REACHING AUTismebegeleiding zich in de uitoefening van zijn/haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij REACHING AUTismebegeleiding.
2. Een gedraging van een persoon die deelneemt aan de dagbesteding bij REACHING AUTismebegeleiding wordt aangemerkt als een gedraging van REACHING AUTismebegeleiding.

Artikel 2. Behoorlijke behandeling

REACHING AUTismebegeleiding draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn/haar gedragingen.

Artikel 3. Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 5, eerste lid, en onder a tot en met d, van deze regeling.

Artikel 4. Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt REACHING AUTismebegeleiding in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. REACHING AUTismebegeleiding wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 5. Indienen van een klacht

Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:

- a) de naam en het adres van de indiener;
- b) de dagtekening;
- c) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- d) het klaagschrift moet zijn gericht aan: REACHING AUTismebegeleiding

Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

KLACHTENREGELING

Artikel 6. Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan REACHING AUTismebegeleiding nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra REACHING AUTismebegeleiding naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 7. Ontvangstbevestiging

REACHING AUTismebegeleiding bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

Artikel 8. Klachtbehandeling

REACHING AUTismebegeleiding is in eerste instantie zelf belast met de behandeling van de klacht.

Artikel 9. Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. REACHING AUTismebegeleiding is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
 - b) die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld;
 - d) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - e) zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. REACHING AUTismebegeleiding is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. De klacht gaat over een schriftelijke beschrijving van REACHING AUTismebegeleiding.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door REACHING AUTismebegeleiding schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

KLACHTENREGELING

Artikel 10. Aanstellen klachtbehandelaar

Als REACHING AUTismebegeleiding en klager niet tot een schikking kunnen komen kan er door klager een derde partij ingeschakeld worden om tot een oplossing te komen. REACHING AUTismebegeleiding is hiervoor aangesloten bij de erkende geschilleninstantie Zorg voor ZQP: <https://www.zorgvoorzqp.nl/klachtenprocedure/>.

In eerste instantie start de procedure met bemiddeling, uiteraard om tot een gezamenlijke oplossing te komen. Hiervoor neemt de klachtenfunctionaris contact op met REACHING AUTismebegeleiding en zoekt samen naar een passende oplossing. De klachtenfunctionaris is volledig onafhankelijk en onpartijdig en zal ten aller tijden zoeken naar een oplossing die voor beiden partijen gunstig is en is volledig gebaseerd op het herstel van de zorgrelatie. Tijdens deze procedure is het voor beide partijen belangrijk om volledige inzet te tonen om te komen tot een passende oplossing.

Artikel 11. Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12. Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 13. Klachtafdoening

REACHING AUTismebegeleiding stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

KLACHTENREGELING

Artikel 14. Klachtregistratie en publicatie

REACHING AUTismebegeleiding draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

Artikel 15. Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van REACHING AUTismebegeleiding.
2. REACHING AUTismebegeleiding draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.