

Klachten en geschillen Pih

PRI Primaire processen » Formulieren Pih

Klachten en geschillen Pih

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De Zorginstelling:	organisatie
Begeleider:	degene die de begeleiding daadwerkelijk uitvoert en verantwoording daarvoor aflegt
Cliënt:	iemand met wie de een overeenkomst heeft gesloten en begeleiding noodzakelijk is
Bezwaar:	een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening
Klacht:	een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de zorginstelling
Bestuurder:	de bestuurder van de die belast is met het inhoudelijk onderzoeken van bezwaren en klachten en het administreren van de bezwaren en klachten.
Vertrouwenspersoon:	onafhankelijk orgaan van een extern bureau
Klachtencommissie:	onafhankelijk orgaan van de zorginstelling

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Pret in herstel. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling

van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de

cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Het bezwaar/de klacht moet binnen 6

weken ingediend zijn, anders wordt het bezwaar/de klacht als ongegrond beschouwd.

Bezwaren

Artikel 3

1. Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bestuurder of diens vervanger van het team dat het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
2. Lukt dat niet dan brengt de senior medewerker of diens vervanger het bezwaar ter kennis van de vertrouwenspersoon. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.
3. Lukt dat niet dan brengt de vertrouwenspersoon of diens vervanger het bezwaar ter kennis van de klachtencommissie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.
4. Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
5. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bestuurder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

1. Klachten worden behandeld door de bestuurder. Deze laat de klacht registreren bij de met registratie belaste medewerker, stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.
2. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
3. Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
4. Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, legt de bestuurder de klacht bij de vertrouwenspersoon neer
5. Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, legt de vertrouwenspersoon de klacht bij de klachtencommissie neer.

Artikel 5

1. De klacht wordt zo spoedig mogelijk (binnen vier weken) behandeld door de bestuurder.

2. De wijze van behandeling wordt bepaald door de bestuurder, echter met inachtneming van het volgende:
 - a. De bestuurder hoort de cliënt, tenzij de bestuurder van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.
 - b. De bestuurder lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt.
6. De bestuurder gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
 - a. In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de geldende regeling.
 - b. In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de zich heeft verbonden.
 - c. Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
7. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
8. Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of de maatregelen van de bestuurder, kan hij/zij hiervan in beroep gaan bij de vertrouwenspersoon.
9. Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of de maatregelen van de vertrouwenspersoon, kan hij/zij hiervan in beroep gaan bij de klachtencommissie.

Artikel 6

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan zes weken voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
3. Indien de klager het hier niet mee eens is, kan hij/zij hiervan in beroep gaan bij de vertrouwenspersoon.
4. Indien de klager het hier niet mee eens is, kan hij/zij hiervan in beroep gaan bij de klachtencommissie van de stichting.

Registratie en rapportage

Artikel 7

1. Elk bezwaar en elke klacht worden direct gemeld aan de bestuurder. Deze vermeldt het bezwaar en de klacht op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier en deelt de cliënt zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar bezwaar of klacht.
2. Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt dat direct meegedeeld aan de met registratie belaste medewerker, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier.

Slotbepalingen**Artikel 8**

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling voor hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.