

REGELING KLACHTEN REGELEMENT

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Phase 01:	de organisatie, zijnde Phase 01
medewerker:	degene (medewerker, begeleider, bestuurder) die in dienst van de organisatie werkzaamheden uitvoert.
cliënt:	degene met wie Phase 01 een overeenkomst heeft gesloten in het kader van begeleiding.
ongewenst gedrag:	gedrag dat valt binnen de begrippen seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten zoals bedoeld in artikel 1, derde lid, sub e. van de Arbeidsomstandighedenwet, alsmede discriminatie zoals bedoeld in de Algemene wet gelijke behandeling;
klacht:	Een mondeling of schriftelijk bij een vertrouwenspersoon of bij de bestuurder ingediende, gemotiveerde klacht betreffende ongewenst gedrag.
verweerder	een lid van het personeel (medewerker, begeleider, bestuurder) of een cliënt van Phase 01 tegen wie een klacht is ingediend;
bestuurder:	de bestuurder van de Phase 01
vertrouwenspersoon:	De door de bestuurder van Phase 01 benoemde persoon die als aanspreekpunt functioneert bij vermoedens van of klachten met betrekking tot ongewenst gedrag. De bestuurder heeft deze taak in handen gelegd van de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Centrum

REGELING VERVOLG

Vertrouwenspersonen Plus.

Klachten commissie: De door de bestuurder van Phase 01 benoemd Phase 01 die als aanspreekpunt functioneert bij vermoedens van of klachten met betrekking tot ongewenst gedrag. De bestuurder heeft deze taak in handen gelegd van de onafhankelijke klachten commissie Stichting Klachten commissie Gezondheidszorg.

Artikel 2 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing zowel voor medewerkers als voor cliënten van Phase 01.

Artikel 3 De vertrouwenspersoon

De bestuurder benoemt een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is gehouden aan de afspraken zoals overeengekomen in het document "taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon" (zie bijlage).

Artikel 4 Geheimhouding

De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in verband met de werkzaamheden als vertrouwenspersonen vernemen. Deze plicht tot geheimhouding geldt in beginsel niet ten aanzien van collega-vertrouwenspersoon, de klager, de aangeklaagde en eventueel artsen en justitie.

Artikel 5 indienen van een klacht

Indien een medewerker of een cliënt van de organisatie ongewenst gedrag ervaart van een aan de organisatie verbonden persoon of personen (medewerker, cliënt, bestuurder) zal deze medewerker eerst proberen de klacht samen met de veroorzaker ervan op te lossen.

Indien dit laatste niet mogelijk en/of wenselijk is of in het geval dat dit laatste niet tot een voor de klager bevredigende oplossing leidt, kan de medewerker een klacht indienen bij

- a. De bestuurder
 - b. De vertrouwenspersoon
- Klachten Commissie



REGELING VERVOLG

Artikel 6 Een klacht indienen bij de bestuurder

Een aan de organisatie verbonden persoon kan een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag indienen bij de bestuurder. Dit dient schriftelijk te gebeuren en kan gedaan worden tot uiterlijk een jaar nadat het ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden. De bestuurder zal in een dergelijk geval de aangeklaagde op de hoogte brengen van:

- het feit dat er een klacht tegen hem/haar is ingediend
- de inhoud van de klacht

De bestuurder kan vervolgens besluiten de klacht zelf af te handelen. In een dergelijk geval zal de bestuurder aan de klager binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie sturen op de door de klager geformuleerde klacht. In deze reactie zal minimaal zijn opgenomen:

- wat de inhoud van de klacht is
- welke stappen er worden genomen om de klacht weg te nemen.

De bestuurder kan ook besluiten (bijvoorbeeld in het geval van zwaardere klachten of indien de klacht de bestuurder zelf betreft) de klacht door te sturen naar de vertrouwenspersoon. In dit geval brengt de bestuurder de klager daarvan direct op de hoogte.

Artikel 7 klachtenafhandeling door de vertrouwenspersoon

Een aan de organisatie verbonden persoon (medewerker, cliënt of bestuurder) kan rechtstreeks of na het nemen van de voorgaande stappen een klacht indienen bij de vertrouwenspersoon. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. Het indienen van een klacht dient te gebeuren binnen een jaar nadat het ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden.

Na de ontvangst van een klacht zal de vertrouwenspersoon in eerste instantie onderzoeken of de klacht ontvankelijk verklaard kan worden.

Indien de klacht niet ontvankelijk verklaard wordt, verwijst de vertrouwenspersoon de klager zo mogelijk door naar een relevante persoon/instelling binnen of buiten de organisatie.

REGELING VERVOLG

Indien de vertrouwenspersoon de klacht ontvankelijk verklaart, wordt samen met de klager onderzocht welke stappen mogelijk en/of wenselijk zijn. De vertrouwenspersoon kan desgewenst en zo mogelijk ondersteuning bieden bij deze stappen. Hierbij zal de vertrouwenspersoon zo mogelijk en wenselijk onderzoeken in hoeverre door middel van bemiddeling tot een oplossing gekomen kan worden.

Indien de klacht niet wordt opgelost op een voor de klager bevredigende manier, verwijst de vertrouwenspersoon de klager naar personen of instanties die de klager kunnen helpen bij het nemen van eventuele verdere stappen.

Artikel 8 Klachtenafhandeling Klachtencommissie

De klachtenfunctionaris

Bij een klacht gaat de klachtenfunctionaris na wat de cliënt wil bereiken. Waar mogelijk wordt dit opgelost door middel van bemiddeling tussen de cliënt en betrokkenen binnen de organisatie. De klachtenfunctionaris is er niet alleen voor de cliënt, maar ook voor;

§Betrokken naasten, wettelijk vertegenwoordigers of nabestaanden.

§Medewerkers binnen de organisatie.

Taken van de klachtenfunctionaris op afroep:

De klachtenfunctionaris is direct betrokken bij de opvang van klachten. De klachtenfunctionaris kan de cliënt ook helpen een klacht in te dienen. Kort overzicht van taken:

- 1.Ondersteuning bieden bij het bemiddelen tussen de cliënt en/of organisatie bij een klacht.
- 2.Procesbewaking; verloop van de klacht volgens de klachtenregeling en binnen de wettelijke termijnen.
- 3.Advies over kwaliteitsverbeteringen, wettelijke kaders en melden van ernstige situaties.

De klachtencommissie

De externe commissie kent een vaste kern van leden;

- 1.De voorzitter.
- 2.Medisch deskundige.
- 3.Inhoudsdeskundige.

De externe commissie behandelt binnengekomen klachten tegen organisaties die bij ons zijn aangesloten conform de geldende klachtenregeling.

REGELING VERVOLG

Indienen van klachten

Klagers kunnen op verschillende manieren terecht met hun klacht;

- Indienen van een klacht via de website.
- Indienen van een klacht per post.
- Indienen van een klacht per email.

De klager ontvangt een ontvangstbevestiging en de voorzitter van de klachtencommissie voert een ontvankelijkheidstoets uit.

Wanneer de klacht ontvankelijk verklaard wordt, start de ambtelijk secretaris met het verzamelen van informatie.

Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een machtigingsformulier waarmee we bij de organisatie een verzoek kunnen doen voor het opvragen van medische gegevens. Het is belangrijk dat u binnen de geldende termijnen, zoals verzocht door de ambtelijk secretaris, informatie en uw verweer aanlevert.

De voorzitter bepaalt, conform de regeling, of er voldoende informatie is voor de schriftelijke afhandeling van de klacht en/of dat een hoorzitting wordt ingeplant. Bij een schriftelijk afhandeling wordt dit met reden omkleed aan u gecommuniceerd.

Artikel 9 Het intrekken van een klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt de bestuurder of de vertrouwenspersoon dit aan de aangeklaagde mee.

REGELING VERVOLG

Bepaal of je een melding moet maken bij een BIG-geregistreeerde zorgverlener.

Vraag je bij suïcidale gedachten af in hoeverre de cliënt in staat is de eigen belangen en de realiteit te overzien. Is de cliënt hiertoe niet in staat, dan is dit voor jou als complementair zorgverlener een "rode vlag". Een rode vlag is een signaal dat aanleiding is voor verwijzing naar een BIG geregistreeerde zorgverlener.

Als de cliënt een levensbedreigende doodswens heeft en/of een gevaar kan vormen voor anderen is het nodig contact op te nemen met een BIG-geregistreeerde zorgverlener. Licht daarom de huisarts en eventueel de psychiater en/of psycholoog van de cliënt in.

Stap 7. Informatie voor naasten van de cliënt

Naasten van de cliënt kun je ook wijzen op het Landelijk Meldpunt Zorgwekkend Gedrag. Als ze zich zorgen maken over hun naaste als hij/zij in de war lijkt of niet goed voor zichzelf zorgt.

Deskundige van het Landelijk Meldpunt Zorgwekkend Gedrag kunnen meedenken en de juiste hulp inschakelen. Ze kunnen bellen naar: **0800-1205**

Stap 8. Houd andere cliënten in de gaten als je in een groep werkt.

Het is bekend dat mensen die worden geconfronteerd met suïcide van iemand anders, een kans lopen dat eigen latente gevoelens daarover wakker worden.

- Houd oog voor cliënten die latente gevoelens hebben en geraakt zijn door suïcide(poging) van iemand anders.
- Inventariseer om welke cliënten dit zou gaan en informeer je collega's/ manager.
- Inventariseer de cliënten die hier een kwetsbaarheid voor hebben en deel dit met je leidinggevende en collega's
- Zorg dat informatie in het dossier staat voor andere collega's.
- Let op de signalen, zoals boven in dit document staan vermeld.
- Gebruik de informatie in dit document.