

EXPLORA Instituut

Praktijk voor Psychologie en Orthopedagogiek | Onderwijsbegeleiding

AGB code: 94.004190 (praktijkcode)

EXPLORA hoofdvestiging: Van Hallstraat 25 HS-A 1051 GX Amsterdam T: 020-6824408

EXPLORA Praktijk Locatie N-O: Zuiderdiep 521-A 7876 BE Valthermond T: 06-54967325

E-mail: info@explora.nu Internet: WWW.EXPLORA.NU

Mw. drs. C.M. Drenthe

AGB code: 94-004721 (zorgverlenerscode)

GZ-psycholoog, BIG-registratie: 59059322825

Orthopedagoog Generalist, BIG-registratie: 99059322831

PSYCHOLOOG NIP, Kinder- en jeugdpsycholoog NIP

Aangesloten bij het NIP | Aangesloten bij de AVVP Amsterdam | Aangesloten bij KLIK-Drenthe

Klachtenreglement EXPLORA Instituut voor cliënten Jeugdhulp

Artikel 1. Samenstelling klachtencommissie.

1.1 De klachtencommissie bestaat uit leden die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van EXPLORA Instituut.

De klachtencommissie wordt ingezet bij klachten van cliënten Jeugdhulp en hun wettelijke vertegenwoordigers

De klachtencommissie is tenminste samengesteld uit drie leden, waaronder een voorzitter, niet werkzaam bij EXPLORA Instituut.

Artikel 2. Wraking en verschoning.

2.1 De klager en/of degene over wie wordt geklaagd (beklaagde) kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

2.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk of elektronisch meegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.

2.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.

2.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie.

Artikel 3. Indienen van de klacht.

3.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de cliënt;
- haar/zijn wettelijke vertegenwoordig (st) er;

- haar/zijn nabestaanden
- natuurlijke personen die door de cliënt schriftelijk zijn gemachtigd

3.2 Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht worden ingediend over een gedraging van de organisatie of van voor de organisatie werkzame personen jegens de cliënt of de inmiddels overleden cliënt.

3.3 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Indien de klacht mondeling wordt ingediend legt de secretaris van de klachtencommissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.

3.4 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de klachtencommissie.

3.5 Bij intrekking van de klacht door klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 4. Nadere bepaling van een klacht.

4.1 Een klacht omvat tenminste:

- Naam, en adres van de klager;
- Naam, en werkadres van de beklaagde;
- Een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
- De reden waarom de klacht wordt ingediend;
- De beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
- De bevestiging dat de klager akkoord gaat met dit klachtenreglement;
- Ondertekening van de klacht door de klager.

4.2 De klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:

- De klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in artikel 4.1;
- De klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit klachtenreglement;
- De termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;
- De klacht kennelijk ongegrond is;
- Het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;
- De klacht dezelfde gedraging betreft als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of aan een rechter is voorgelegd, of een gedraging betreft die hiermee nauw verband houdt;
- Een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de klachtencommissie;
- De klager geen gegevens aan de klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.
- De klager om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt en het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is.

De voorzitter van de klachtencommissie beslist, of een klacht in behandeling wordt genomen dan wel wordt voortgezet.

4.3 De klachtencommissie kan op ieder moment partijen voorstellen de behandeling van de klacht op te schorten om gedurende de opschorting partijen in de gelegenheid te stellen de klacht alsnog in gezamenlijk overleg op te lossen.

Partijen kunnen de klachtencommissie om bemiddeling verzoeken. Ook de klachtencommissie kan bemiddeling voorstellen aan de partijen.

Indien een lid van de betreffende klachtencommissie hiermee wordt belast, neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van deze klacht indien de behandeling van de klacht alsnog wordt voortgezet.

Artikel 5. Behandeling van de klacht.

5.1 De secretaris van de klachtencommissie streeft ernaar binnen 2 weken aan de klager schriftelijk de ontvangst van de klacht te bevestigen. In vakantieperiodes kan dit oplopen tot maximaal 4 weken.

5.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit binnen 4 weken (tot maximaal 6 weken in vakantieperiodes) na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mee.

5.3 De secretaris zendt binnen 4 weken (tot maximaal 6 weken in vakantieperiodes) na ontvangst van de klacht een afschrift van de klacht aan degene over wie is geklaagd (de beklagde) en stelt deze in de gelegenheid binnen 4 weken na verzending een schriftelijke reactie aan de klachtencommissie toe te zenden.

5.4 De secretaris zendt het verweer binnen 2 weken na ontvangst in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 4 weken na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.

5.5 De klachtencommissie roept, indien zichzelf of tenminste een van de partijen dat wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daarvoor dag, uur en plaats. Bij het niet verschijnen van één der partijen kan de klachtencommissie een nieuwe datum voor behandeling bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.

5.6 Indien de klachtencommissie het nodig vindt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 6. Bijstand.

6.1 De klager en degene over wie wordt geklaagd (de beklagde) kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een door haar/hem aan te wijzen persoon. Als er voor de klager kosten aan de inschakeling van een derde zijn verbonden, komen deze voor rekening van de cliënt; of komen deze voor rekening van de wettelijk vertegenwoordiger zelf, bijvoorbeeld bij een tegenstrijdig belang t.o.v. cliënt (jeugdige).

Bij een mondelinge behandeling van de klacht dienen naam en adres van vertegenwoordigers schriftelijk of elektronisch aan de klachtencommissie te worden opgegeven, binnen een daarvoor door de klachtencommissie aangegeven termijn.

Artikel 7. Het verstrekken van inlichtingen.

7.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

7.2 Het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk geregistreerd door de klachtencommissie. Deze registratie wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

7.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt zo spoedig mogelijk een afschrift gezonden aan betrokkene(n).

7.4 Onverlet het bepaalde in 7.2 en 7.3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen of organisaties.

Artikel 8. Inzagerecht.

8.1 Zowel de klager, als de betrokken medewerker (de beklagde), als de organisatie waarop de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 9. Beslissing klachtencommissie.

9.1 De klachtencommissie neemt binnen 4 weken na ontvangst van het commentaar van de klager op het verweer van de beklagde conform artikel 3 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht.

De klachtencommissie stelt de klager en degene over wie is geklaagd uiterlijk vier maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

9.2 Bij afwijking van de in 9.1 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 10. Maatregelen EXPLORA Instituut.

10.1 EXPLORA Instituut deelt de klager en de klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

10.2 Bij afwijking van de in 10.1 genoemde termijn, doet EXPLORA Instituut daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen EXPLORA Instituut zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 11. Periodieke rapportage.

De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan EXPLORA Instituut.

Artikel 12. Verslag.

12.1 EXPLORA Instituut stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin wordt aangegeven:

- a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- b. de wijze waarop de organisatie de klachtenregeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
- c. de samenstelling van de klachtencommissie;
- d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen gesteld in artikel 2 lid 2 van de wet;
- e. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
- g. de aard van de genomen maatregelen, bedoeld in artikel 2 lid 5 van de wet.

Artikel 13. Bekendmaking klachtenregeling.

13.1 EXPLORA Instituut brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.

Artikel 14. Geheimhouding.

14.1 Elk lid van de klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

14.2 De klachtencommissie stelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, faciliteiten beschikbaar.

14.3 EXPLORA Instituut stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

14.4 EXPLORA Instituut vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 15. Termijnen.

15.1 De klachtencommissie is te allen tijde bevoegd van de in dit reglement opgenomen termijnen af te wijken. Zij doet hiervan met reden omkleed mededeling aan de betrokken partijen, onder vermelding van een nieuwe termijn.

15.2 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mee.

Artikel 16. Vaststelling en wijziging van dit reglement.

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door EXPLORA Instituut.
(Versie KRJExIn2019-01)