



KLACHTENREGLEMENT

INLEIDING

1. Doelstelling klachtenreglement

De doelstelling van dit klachtenreglement is een goede opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten van HiCare Company Health Services BV. Daarnaast beoogt het op grond van klachten structurele tekortkomingen in de dienstverlening van HiCare Company Health Services BV te signaleren en op die manier de kwaliteit van deze dienstverlening te verbeteren.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke uiting van onvrede van of namens een cliënt over de behandeling, begeleiding en/of bejegening door HiCare Company Health Services BV of door voor haar werkzame personen jegens een cliënt.

Het kan hier gaan om het handelen, het nalaten van handelen en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door de cliënt of iemand namens de cliënt.

3. Uitgangspunten klachtenreglement

- a. Een klacht wordt bij voorkeur opgelost in een zo vroeg mogelijk stadium, met de personen ten aanzien van wie de klacht is ontstaan of die zeggenschap hebben over datgene waar de klacht betrekking op heeft. Dit vraagt van de klager om in eerste instantie zijn klacht te bespreken met genoemde perso(o)n(en) en het vraagt van de begeleiders om open te staan voor klachten.
- b. De formele klachtenopvang bij HiCare Company Health Services BV voldoet aan de volgende eisen:
 - cliënten worden goed geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht in te dienen en over de klachtenprocedure;
 - cliënten dienen geen belemmering te ervaren bij het indienen van hun klacht;
 - klachten worden onpartijdig, onbevooroordeeld en objectief beoordeeld door een onafhankelijk persoon!;
 - in de regeling zijn waarborgen opgenomen om de belangen van zowel klager als aangeklaagde te beschermen, onder andere door het principe van 'hoor en wederhoor' toe te passen en termijnen in acht te nemen;
 - de privacy van alle betrokkenen wordt gewaarborgd.

4. Niveaus van klachtenopvang

In de klachtenopvang is een drietal niveaus te onderscheiden:

- a. klachtopvang
- b. klachtbemiddeling
- c. klachtbehandeling.

Bij *klachtopvang* gaat het om het verkrijgen van duidelijkheid over de inhoud van de klacht en het zo mogelijk oplossen van de klacht. Eventueel kan informatie worden gegeven naar aanleiding van de inhoud van de klacht en voorlichting over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. De individuele begeleider/trainer van HiCare Company Health Services BV is degene die de klacht opvangt.

Bij *klachtbemiddeling* wordt door een bemiddelaar, te weten de manager van HiCare Company Health Services BV, getracht de klacht op te lossen door tussenbeide te komen. Bemiddeling kan bijvoorbeeld inhouden dat de bemiddelaar met beide partijen afzonderlijk gaat praten om zicht te krijgen op de situatie, of dat er een gesprek wordt geregeld tussen betrokken partijen.

Klachtbehandeling houdt in dat een klacht wordt voorgelegd aan de directie van HiCare Company Health Services BV. De directie onderzoekt de klacht, geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht en geeft zo mogelijk aanbevelingen aan de manager van HiCare Company Health Services BV met betrekking tot de klacht.

In beginsel kan de cliënt zijn/haar klacht het beste bespreken met de begeleider/medewerker. Hij/zij kan ook de mogelijkheid van een gesprek met de manager van HiCare Company Health Services BV benutten om te trachten een oplossing te vinden.

Indien deze klachtbemiddeling niet naar tevredenheid van de cliënt verloopt, dan is er sprake van klachtbehandeling conform de regeling als vastgelegd in dit klachtenreglement.

DEFINITIES

Artikel 1

1. De directie: het orgaan dat in de statuten van HiCare Company Health Services BV is aangewezen als bestuursorgaan.
2. De manager: de leidinggevende van HiCare Company Health Services BV
3. De begeleider/medewerker: een persoon in dienst van of werkzaam voor HiCare Company Health Services BV.
4. De cliënt: degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van HiCare Company Health Services BV dan wel diens vertegenwoordiger.
5. De klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen jegens de cliënt van begeleiders/medewerkers of van HiCare Company Health Services BV zelf.
6. De klager: de cliënt zelf of een door hem/haar aangewezen vertegenwoordiger die namens hem/haar een klacht heeft ingediend.
7. De aangeklaagde: de begeleider/medewerker tegen wie de klacht zich richt of HiCare Company Health Services BV zelf.

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT

Artikel 2

1. Een klacht wordt altijd schriftelijk aan de directie voorgelegd.
2. De ontvangst van een klacht wordt de klager binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd.
3. De directie wijst de cliënt er op, dat voor een adequate behandeling van diens klacht inzage in diens persoonsgegevens door de directie noodzakelijk kan zijn en vraagt in dat geval de cliënt diens toestemming hiervoor.
4. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de directie binnen vijf werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 3

1. De directie kan een ieder die bij HiCare Company Health Services BV werkzaam is verzoeken inlichtingen te verstrekken terzake van hetgeen is geklaagd.
2. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voorzover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
3. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan het horen door de directie apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de directie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
4. De directie kan zich laten adviseren door (externe) deskundigen.
5. De directie heeft geheimhoudingsplicht en zal zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
6. De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht (op eigen kosten) laten bijstaan door een door hen aan te wijzen personen.

Artikel 4

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:
 - dat een gelijke klacht van dezelfde cliënt nog in behandeling is;
 - dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar bedoeld in artikel 1, lid 5.Hiervan wordt mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de directie.
3. Bij elke klacht beoordeelt de directie, of deze -mede gezien de aard en de ernst van de klacht- door de directie zelf, dan wel door een andere instantie dient te worden behandeld. Bij klachten die gezien hun aard en ernst beter door de civiele rechter, de tuchtrechter of de strafrechter kunnen worden behandeld, adviseert de directie de klager zich tot deze rechterlijke instanties te wenden. Dit advies wordt door de directie met redenen omkleed en ter kennis gebracht aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 5

1. Tenzij artikel 4 is toegepast, stelt de directie zo spoedig mogelijk doch binnen vier weken na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed de klager en de aangeklaagde in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
Indien de directie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
2. De directie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid.
3. Een afschrift van dit oordeel en de beslissing over het nemen van maatregelen wordt terstond gezonden aan de betrokken cliënt, indien deze niet de klager was.

Artikel 6

1. In geval van een klacht deelt de manager van HiCare Company Health Services BV aan klager binnen een maand na het oordeel van de directie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
Bij afwijking van deze termijn deelt de manager dit met redenen omkleed mee aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hem/haar kenbaar zal maken.
2. Een afschrift van de beslissing wordt terstond verstuurd aan de betrokken cliënt, indien deze niet de klager was, en aan de aangeklaagde.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 7

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 8

Voor de behandeling van klachten binnen HiCare Company Health Services BV mogen door de directie geen kosten in rekening worden gebracht aan klager of aangeklaagde.

Artikel 9

De inhoud van dit reglement is binnen HiCare Company Health Services BV bekend, alsook het adres waar een klacht moet worden ingediend.
In de informatiebrochures van HiCare Company Health Services BV wordt het bestaan van het reglement gemeld.

Artikel 10

Dit reglement is in werking getreden per 01 juni 2015.