

## Protocol Klachten

Ons klachtenreglement is van toepassing op cliënten, ouders, verzorgers, medewerkers, leveranciers en andere belanghebbenden.

### **Wat is een klacht?**

Een klacht is een schriftelijke melding (per brief, het formulier of e-mail) door een belanghebbende over de ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van Basis & Eenheid

Als een belanghebbende ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan gaan wij ervan uit dat dit in eerste instantie besproken wordt met degene die, naar zijn/haar mening, de ontevredenheid veroorzaakt. Lukt het niet om in het gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de belanghebbende, in eerste instantie terecht bij een ander persoon (b.v. de directie) met het verzoek om te bemiddelen. Leidt dit onvoldoende tot een oplossing dan kan de belanghebbende een officiële klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Basis & Eenheid is aangesloten bij Stichting Gezond Zorg Dit is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een zorgaanbieder die is aangesloten bij Stichting Gezond Zorg.

### **Klacht indienen,**

Bij het indienen van een klacht heeft de klager een naam, lidmaatschapsnummer en website nodig van Stichting Gezond Zorg

Naam: Kinunya / Basis & Eenheid  
Lidmaatschapsnummer: 1412

Een klacht kan bij Stichting Gezond Zorg worden ingediend via:

- Het klachtenformulier te downloaden van de site.
- Contact via de mail: .
- Schriftelijk, door de klacht te sturen aan:

Team Stichting GezondZorg  
Peelstraat 1  
5986 NL Beringe

## Procedure via Stichting Gezond Zorg:

### Klachtrechtregeling

#### Doel van de klachtencommissie:

Het doel van de klachtencommissie is het zoveel als mogelijk oplossen van gerezen problemen tussen een cliënt en diens GezondZorg Therapeut, dan wel problemen tussen aangesloten therapeuten onderling, waarbij de commissie gebruik kan maken van het recht van arbitrage.

Een klacht kan tot uiterlijk 3 jaar nadat het betreffende voorval plaatsgevonden heeft, aan de klachtencommissie voorgelegd worden. Er kan uitsluitend een klacht ingediend worden over een behandeling die plaats heeft gevonden tijdens de periode dat er van een duidelijke therapeut/cliëntrelatie was. Klachten over opleidingen en privérelaties vallen buiten deze klachtrechtregeling.

Wanneer de ernst van de klacht daartoe aanleiding geeft kan de klachtencommissie het bestuur adviseren de beklagde therapeut tijdelijk als GezondZorg Therapeut te schorsen.

#### Definities:

**Therapeut:** de GezondZorg Therapeut of die als zodanig door het bestuur van de Stichting GezondZorg is toegelaten.

**Stichting:** de Stichting GezondZorg , haar bestuursleden of afgevaardigden.

**Cliënt:** de persoon die op enige wijze hulp of een behandeling vraagt ten aanzien van lichamelijk en/of geestelijk lijden.

**Klager:** een natuurlijke persoon die een klacht indient over het functioneren van een GezondZorg Therapeut.

**Beklaagde:** een GezondZorg Therapeut tegen wie een klacht is ingediend door een klager.

**Klachtencommissie:** commissie van drie leden onder leiding van een voorzitter. De voorzitter is dezelfde als de voorzitter van de Stichting of iemand die door deze is aangewezen. De leden zijn: één lid die aangesloten is als GezondZorg Therapeut alsmede één vertegenwoordiger van de cliënten.

#### Werkwijze van de klachtencommissie

**Fase 1** De klacht wordt door de klager op schrift gezet, waarbij deze zo uitgebreid mogelijk en eventueel gedocumenteerd de klacht omschrijft. Het klaagschrift wordt vervolgens aangetekend aan de voorzitter van de klachtencommissie gezonden, na ontvangst waarvan aan de klager een ontvangstbevestiging wordt toegezonden alsmede een nota voor een bijdrage in de kosten van de klachtbehandeling ten bedrage van € 75,00.

**Fase 2** Na ontvangst van de bijdrage in de kosten door klager wordt een kopie van het klaagschrift door de voorzitter van de klachtencommissie aangetekend naar de beklagde gezonden met het verzoek hierop zo uitgebreid mogelijk een aangetekend verweerschrift in te dienen binnen een termijn van 21 dagen. Na ontvangst van het aangetekende verweerschrift door de voorzitter van de klachtencommissie ontvangt de beklagde hiervan een bevestiging.

**Fase 3** Een kopie van het verweerschrift wordt vervolgens door de voorzitter van de klachtencommissie aangetekend aan de klager gezonden. De klager kan aan de hand van het verweerschrift zijn of haar klacht verder motiveren in een aanvullend klaagschrift, hetgeen binnen een termijn van 21 dagen aangetekend aan de voorzitter van de klachtencommissie dient te worden gezonden. De klager kan ook beslissen om geen aanvullend klaagschrift te produceren of de klacht in te trekken. Van de ontvangst door de klachtencommissie van een eventueel aanvullend klaagschrift ontvangt de klager een bevestiging.

**Fase 4** De beklagde ontvangt een kopie van het aanvullende klaagschrift en kan binnen 21 dagen hierop reageren in een aanvullend verweerschrift dat wederom aangetekend aan de voorzitter van de klachtencommissie dient te worden gezonden en waarvan de verweerder een ontvangstbevestiging ontvangt. Ook kan de beklagde besluiten van een aanvullend verweerschrift af te zien of de klacht van de klager te honoreren. De klager ontvangt vervolgens een afschrift van het aanvullende klaagschrift.

**Fase 5** De gewisselde klaag- en verweerschriften worden vervolgens door de voorzitter in de vergadering van de klachtencommissie gebracht. De klachtencommissie kan nu beslissen om tot een van de onderstaande procedures over te gaan:

De eerste en meest voor de hand liggende procedure bestaat uit het evalueren van de situatie en het voorstellen van een regeling aan de klager en de beklagde. Dit voorstel wordt schriftelijk gedaan aan de klager en de beklagde, waarna deze binnen een termijn van 21 dagen de gelegenheid hebben om aangetekend schriftelijk te reageren. Bij overeenstemming zal de klachtencommissie hiervan schriftelijk aan de partijen mededeling doen en wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Wanneer geen overeenstemming bereikt kan worden zullen de klager en de beklagde per aangetekend schrijven verzocht worden om ter zitting van de klachtencommissie te verschijnen teneinde nader te worden gehoord. Een oproep om ter zitting van de klachtencommissie te verschijnen ontvangen klager en beklagde ten minste 30 dagen voor de zittingsdatum. Tijdens deze zitting kunnen klager en beklagde zich laten vertegenwoordigen door een advocaat of zich door een advocaat doen bijstaan.

**Fase 6** Binnen 30 dagen na deze zitting zal de klachtencommissie schriftelijk uitspraak doen en deze uitspraak aangetekend verzenden aan de klager en de beklagde. De uitspraak wordt - zonder dat de partijen met name worden genoemd - schriftelijk openbaar gemaakt aan de aangesloten GezondZorg Therapeuten.

**Bindende regeling** De uitspraak is zowel voor de klager als voor de beklagde bindend. Wanneer een aangesloten therapeut zich niet bij het oordeel van de klachtencommissie neerlegt kan de klachtencommissie het bestuur van de Stichting verzoeken om tuchtrechtelijke maatregelen tegen de in het ongelijk gestelde therapeut te nemen.