

Klachtenreglement Buro de beweging

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1.1. *Klacht*: E en gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van personen werkzaam voor de Opvoedpoli/Care Express.

1.2. *Gedraging*: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

1.3. *Cliënt* : de persoon die in behandeling is (geweest) bij Buro de beweging, alsmede die deel uitmaakt van het systeem van een cliënt.

1.4. *Klager*: de cliënt of zijn vertegenwoordiger die de uiting van ontevredenheid doet, bedoeld in het eerste lid.

1.5. *Beklaagde*: de therapeut of medewerker van Buro de beweging die verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd.

1.6. De *klachtenfunctionaris*: de interne aan Buro de beweging verbonden klachtenfunctionaris belast met de behandeling van klachten in de zin van het eerste lid voor zover deze niet zijn opgelost met de beklagde, genoemd in het vorige lid.

1.7 De *directeur/bestuurder*: de persoon die de dagelijkse leiding heeft over Buro de beweging.

Artikel 2: Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de klager
- het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door Buro de beweging.

Artikel 3: Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- De klacht wordt in principe eerst besproken tussen klager en degene over wie wordt geklaagd, maar kan ook rechtstreeks schriftelijk/per mail bij de klachtenfunctionaris worden ingediend.
- Zo nodig ondersteunt de klachtenfunctionaris de organisatie en klager in het vinden van een oplossing voor de klacht; zo nodig geeft zij een advies aan de directeur van Buro de beweging over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- Persoonlijke gegevens in het kader van een klacht worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd; de klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht;
- De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over aansprakelijkheid;
- Wanneer partijen in de klachtbehandeling er gezamenlijk niet uitkomen dan kan een klacht ingediend worden bij SKJ Kwaliteitsregister Jeugd (voor klachten rondom de (ortho)pedagogische behandeling) of bij de Geschillencommissie Fysiotherapie* (voor klachten rondom de kinderysiotherapeutische behandeling). Dit kan klager ook direct doen.

- De klacht dient binnen zes weken behandeld te worden. Deze termijn mag, indien nodig, met vier weken worden verlengd.
- De Klachtenfunctionaris wordt door SKJeugd of het KNGF beschikbaar gesteld en is kosteloos te benaderen.

Artikel 4: Indienen van een klacht

4.1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de eigen therapeut van Buro de beweging om gezamenlijk te trachten tot een oplossing te komen.

4.2 Als de klager van mening is dat het gestelde in het vorige lid niet mogelijk is, neemt hij in principe contact op met de directie van Buro de beweging via anne@burodebeweging.nl of bianca@burodebeweging.nl

4.3 Indien het gestelde in het vorige lid, niet tot een oplossing leidt, kan klager de klacht schriftelijk/digitaal indienen bij de klachtenfunctionaris van SKJeugd (voor klachten rondom (ortho)pedagogische hulpverlening) dan wel het KNGF (voor klachten rondom kinderysiotherapeutische zorg) met een motivering van de klacht. Op www.skjeugd.nl en www.defysiotherapeut.com staat verdere informatie en formulieren voor de cliënt om een klacht of geschil in te dienen. Elke cliënt die een klacht of geschil wil indienen kan ook telefonisch contact opnemen met het SKJ of het KNGF.

Artikel 5: Werkwijze bij de behandeling van een klacht

5.1 De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de klager zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen drie weken na het indienen van de klacht, wordt geïnformeerd over het vervolg, waarbij klager zo nodig wordt gewezen op de in art. 4 genoemde stappen die voorafgaan aan het in behandeling nemen van een klacht.

5.2 Indien een klacht onvoldoende duidelijkheid biedt, stelt de klachtenfunctionaris, klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.

5.3 De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat beklagde zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen drie weken op de klacht reageert, stuurt dit onverwijld door naar klager en stelt klager in de gelegenheid hierop te reageren.

5.4 Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is in dit stadium over genoeg (schriftelijke/digitale) informatie te beschikken kan zij overgaan tot een uitspraak.

5.5 Deze uitspraak wordt schriftelijk/digitaal gedaan al dan niet na een fysieke of digitale bijeenkomst of ronde met klager en beklagde.

5.6 Bijeenkomsten als bedoeld in dit artikel hebben een besloten karakter

Artikel 6: Stopzetting procedure

6.1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als klager niet binnen zes weken reageert op verzoeken van de commissie of als hij zijn klacht intrekt dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager, blijkt dat er geen behoefte is aan verdere behandeling.

6.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk/digitaal mededeling gedaan aan klager en beklagde. Indien klager alsnog binnen twee weken na deze mededeling reageert en om heropening verzoekt, kan de klachtenfunctionaris besluiten aan dit verzoek te voldoen.

Artikel 7: Slotbepaling

De directeur/bestuurder draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.