

Klachtenreglement Buro de Beweging

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1. *Klacht*: Een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van personen werkzaam voor Buro de Beweging.
- 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 altijd eerst besproken tussen klager en degene over wie wordt geklaagd;
- Wanneer de klager hiertoe aanleiding ziet wordt een schriftelijke klacht ingediend per mail bij de klachtenfunctionaris van Buro de Beweging. De klacht wordt onderbouwd met feiten.
- 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 binnen het kwaliteitskeurmerk (ISO 9001) van Buro de Beweging; de klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht;
- De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over aansprakelijkheid;

- De klacht dient binnen zes weken behandeld te worden. Deze termijn mag, indien nodig, met vier weken worden verlengd.
- 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 kindfysiotherapeutische behandeling).

Artikel 4: Werkwijze bij de behandeling van een klacht

4.1 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;

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

4.3 De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat beklaagde 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;

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

4.5 Het advies kan zijn dat het voorstel is een fysieke/digitale afspraak te organiseren tussen klager en beklaagde waarbij de klachtenfunctionaris als gespreksleider optreedt;

4.5 Bijeenkomsten als bedoeld in dit artikel hebben een besloten karakter

Artikel 5: Stopzetting interne klachtenprocedure

Wanneer klacht naar tevredenheid van beide partijen is opgelost en zij dit ook schriftelijk hebben bevestigd, dan wel dat de procedure wordt overgedragen aan SKJ/KNGF.

Artikel 6: Slotbepaling

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