

KLACHTENREGLEMENT SBW; Stichting Bevordering Wijkverpleegkunde

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en –bewaking toe te passen, heeft SBW een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. SBW hanteert daarvoor de onderstaande regeling:

Artikel 1. Definities

1. Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door (een medewerker van) SBW dan wel een door SBW ingeschakelde derde.
2. Bestuur; de stichting is opgericht / wordt geleid door drie bestuursleden; te weten één voorzitter en twee leden.

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende binnen een door SBW uit te voeren trainings-, scholings- of coachingsactiviteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Zonder toestemming van de melder wordt geen informatie over de klacht verstrekt aan derden, met uitzondering van de behandelaars als genoemd in artikel 4.1 en 5.1.
- 2.3 Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij SBW t.a.v. het bestuur. Een schriftelijk ontvangen klacht wordt binnen drie werkdagen bevestigd, met inachtneming van artikel 4.
- 2.4 Een mondelinge klacht kan telefonisch worden ingediend bij SBW. De melder krijgt dezelfde dag een klachtenformulier toegezonden. Na retourontvangst wordt deze behandeld conform artikel 4.
- 2.5 Een kopie van iedere klacht wordt verstuurd naar de manager, die de klacht rubriceert, verwerkt en overdraagt aan de kwaliteitsmanager. De kwaliteitsmanager bewaakt de voortgang van de procedure.
- 2.6 Een klacht bevat tenminste:
 - a. naam en adres van de melder;
 - b. de datum van melding;
 - c. de datum van het voorval;
 - d. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover wordt geklaagd, alsmede de gronden waarop melder bezwaar maakt;
 - e. de handtekening van de melder.
- 2.7 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in 2.6 genoemde eisen stelt de kwaliteitsmanager de melder hiervan op de hoogte en nodigt melder uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
- 2.8 Indien melder het verzuim als bedoeld in 2.7 niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging(en), uitlating(en) en/of handeling(en) waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
 - b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan 6 weken voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar is gemaakt of beroep is ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van SBW.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, door het bestuur schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

4.1 De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij het bestuur van SBW. Het bestuur handelt de klacht niet af indien daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht zal in dat geval voorgelegd worden aan de onafhankelijke partij dhr. C. Ober van Pronoas Academy met inachtneming van de beroepsregeling zoals opgenomen in artikel 5.1.

4.2 Na ontvangst van de klacht zendt het bestuur binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt het bestuur een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt en daarnaast aan de kwaliteitsmanager.

4.3 Het bestuur stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hooring wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.

4.4 Het bestuur van SBW:

a. handelt de klacht af binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht;
b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.

4.5 De klacht wordt schriftelijk afgerond. In het schrijven aan de betrokkenen staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 5. Beroep

5.1 De melder kan tegen de behandeling of afhandeling van een klacht door SBW in beroep gaan bij:

Pronoas Academy

Dhr. C. Ober

Soestdijkerweg Zuid 251 A

3721 AE Bilthoven

T. 06-29088690

Email; info@pronoas.eu

5.2 Een beroepschrift bevat tenminste:

a. naam en adres van de melder;

b. de datum van melding;

c. de datum van het voorval;

d. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover is geklaagd, alsmede de gronden waarop melder bezwaar maakte;

e. de schriftelijke afwijzing van de klacht (of de beoordeling waartegen beroep wordt ingesteld) als bedoeld in 4.5, alsmede de gronden waarop melder beroep wenst in te stellen;

e. de handtekening van de melder.

5.3 Indien het beroepschrift niet voldoet aan de in 5.2 genoemde eisen stelt Pronoas Academy de melder hiervan op de hoogte en nodigt melder uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

5.4 Indien melder het verzuim als bedoeld in 5.3 niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

5.5 Het termijn voor het indienen van een beroep bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de dagtekening waarop de afronding van de klacht heeft plaatsgevonden conform 4.5.

5.6 Pronoas Academie onderzoekt de afhandeling van de klacht en ondersteunt de melder. Pronoas Academie zal betrokkenen horen op haar kantooradres, dan wel –indien zulks stuit op redelijke bezwaren- op locatie. Na alle betrokkenen te hebben gehoord, doet Pronoas Academie binnen 3 weken een uitspraak, tenzij Pronoas Academy van mening is dat er inlichtingen moeten worden ingewonnen bij derden. In dat geval zal de termijn van 3 weken

worden verlengd met de tijd die gemoeid gaat met het verkrijgen van de gewenste inlichtingen. Deze verlenging zal maximaal 8 weken bedragen.

5.7 De uitspraken van Pronoas Academie zijn voor SBW bindend. Eventuele consequenties worden door SBW zo snel mogelijk afgehandeld.

5.8 Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

Artikel 6. Administratie

6.1 Van iedere klacht wordt een dossier met een uniek volgnummer aangelegd. Deze dossiers worden voor een periode van 5 jaar bewaard.

6.2 De kwaliteitsmanager doet eens per jaar verslag tijdens het directieoverleg van:

- a. het aantal klachten;
- b. de aard van de klachten;
- c. de beoordeling van de ingediende klachten;
- d. getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.

Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

Artikel 7. Kosten

7.1 Aan de behandeling van een klacht en/of beroep zijn geen kosten verbonden.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Leiden op 30 juli 2015 door bestuur van SBW.