

stichting



**Klachtenreglement Stichting Sports &
Behaviour**

Inhoudsopgave

<i>Inhoudsopgave</i>	2
<i>Algemene bepalingen</i>	3
Begripsomschrijvingen.....	3
<i>Klachtopvang</i>	4
De klachtenfunctionaris	4
<i>Klachtenbehandeling</i>	5
Het indienen van een klacht	5
Behandeling van de klacht	5
Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	5
Archivering klachtendossier	6
Geheimhouding	6
Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	6
Kosten	6
Openbaarmaking klachtenregeling	6
Onvoorziene omstandigheden	6
Vaststelling en wijziging regeling	6
Datum van inwerkingtreding	6
<i>Bijlage</i>	7
<i>Klachtenformulier</i>	7

Algemene bepalingen

Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt onder de volgende begrippen verstaan:

De zorgaanbieder	Stichting Sports & Behavior
Cliënt	Een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
Klacht	Een uiting van onvrede die schriftelijk is ingediend bij de zorgaanbieder over: a) Een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen beslissingen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of personen van wie deze zich bedient. b) De weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
Klager	De natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: - De cliënt - Een vertegenwoordiger van een cliënt
Aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
Klachtenfunctionaris	Een of meer door de zorgaanbieder aangewezen en daartoe geschikt geachte personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast zijn met specifieke taken, zoals hierna omschreven (zie <i>Klachtopvang</i>).
Geschil	Een klacht die – na behandeling conform deze regeling – niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost en de cliënt daarin niet berust.
Oordeel	Een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.

Klachtopvang

De klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft; in geval de functionaris zelf ook zorg verleent, wordt hij of zij vervangen door een andere, onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht voor zowel de klager als de zorgaanbieder. Er moet worden gestreefd naar een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder.
- De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door de zorgaanbieder, overeenkomstig de wet en de voor hem of haar geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
- De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden
 - o Voert een eerste open gesprek over de klacht, met als doel om op een informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
 - o Geeft een klager op diens verzoek advies met betrekking tot de indiening en formulering van een klacht.
 - o Onderzoekt mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
 - o Maakt afspraken met de klager over de vertrouwelijkheid van de gesprekken.
 - o Stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op.
 - o Opent een dossier waarin zijn of haar werkzaamheden en bevindingen inzichtelijk worden gemaakt.
 - o Informeert de zorgaanbieder over de in behandeling zijnde klacht.
 - o Indien de klachtenfunctionaris namens de zorgaanbieder de klacht afhandelt, stuurt de klachtenfunctionaris een kopie van het oordeel aan de zorgaanbieder. In dit oordeel is met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
 - o Indien de klacht een andere zorgaanbieder betreft, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de desbetreffende zorgaanbieder.

Klachtenbehandeling

Het indienen van een klacht

Een klacht moet per e-mail worden ingediend bij Stichting Sports and Behaviour door middel van een volledig ingevuld klachtenformulier (zie bijlage). De klager of zijn vertegenwoordiger dient dit formulier op te sturen naar klacht@senb.nu.

Behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht stuurt Stichting Sports and Behavior de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was). De klacht moet binnen zes weken zijn afgehandeld, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging door de zorgaanbieder van maximaal 4 weken indien een zorgvuldig onderzoek daarom vraagt.
2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
3. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat, als de klacht (mede) betrekking heeft op een zorgverlener, ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn of haar zienswijze op de klacht te geven.
4. De klager en Stichting Sports and Behavior worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris zal proberen om via bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen.
6. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van Stichting Sports and Behavior waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en eventueel binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
7. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
 - a. Met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan Stichting Sports and Behavior of klachtenfunctionaris
 - b. Per de datum waarop Stichting Sports and Behavior of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.

Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager heeft laten weten dat hij of zij ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken zorgaanbieders een klacht heeft/heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.

Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht plaats als bedoeld in dit artikel indien de klager hiervoor geen toestemming geeft.

Archivering klachtendossier

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door Stichting Sports and Behaviour aangewezen (digitale) systeem. Stichting Sports and Behaviour valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens. De persoonsgegevens zullen maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

Geheimhouding

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt. Uitzondering op de geheimhoudingsplicht is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, door een rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt Stichting Sports and Behaviour geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft. Kosten gemaakt voor eventuele juridische of andere bijstand aan de klager komen niet voor rekening van Stichting Sports and Behaviour, ongeacht de beslissing op de ingediende klacht. Dit geldt eveneens voor reiskosten of vergoeding van reistijd.

Openbaarmaking klachtenregeling

Stichting Sports and Behavior brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist Stichting Sports and Behaviour.

Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Stichting Sports and Behaviour.

Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 11 februari 2021.

Bijlage

Klachtenformulier

LET OP! Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen als dit formulier volledig is ingevuld!

Uw gegevens (degene die klacht indient)

Naam: _____

Adres: _____

Telefoonnummer: _____

Gegevens van de cliënt (dit kan iemand anders zijn dan de indiener)

Naam van de cliënt: _____

Adres cliënt: _____

Geboortedatum cliënt: _____

Relatie tussen indiener en de cliënt (bijv. ouder): _____

Op welke persoon/personen heeft de klacht betrekking?

Indien uw klacht betrekking heeft op meer dan twee personen, gelieve dit aangeven in de toelichting van de klacht

Naam: _____

Functie: _____

Naam: _____

Functie: _____

Aard van de klacht

Datum gebeurtenis: _____ Tijdstip: _____ uur

Indien het tijdstip u niet (meer) bekend is, hoeft u dit veld niet in te vullen

De klacht gaat over (meerdere keuzes mogelijk):

- Verleende zorg

- Bejegening door medewerker (= de manier waarop de zorgverlener/aanbieder tegen u praat of met u omgaat)

- Organisatie (= de manier waarop diverse zaken geregeld zijn)

- Administratieve of financiële afhandeling

- Iets anders

Toelichting van de klacht:

