

KLACHTENPROCEDURE

(Overeenkomstig hoofdstuk 3, artikel 3.6. (3.7.) van de kwaliteitscriteria)

Hierna is uitgewerkt de klachtenprocedure van:

Naam organisatie : Stichting Bio Kinderrevalidatie

Adres : Wekeromseweg 8

Postcode en Plaats : 6816 VS Arnhem

Indiening klacht

Artikel 1.

Een klacht dient schriftelijk en met gebruikmaking van het daartoe bestemde klachtenformulier ingediend te worden bij de directie/het bestuur van Stichting Bio Kinderrevalidatie, onder overlegging van kopieën van eventuele bewijsstukken. Het volledig ingevulde en ondertekende klachtenformulier dient uiterlijk binnen 1 maand na het ontstaan van de klacht per post of pdf te worden ingestuurd. Telefonisch gedane klachten worden niet in behandeling genomen.

Indien een klager telefonisch een klacht aan Stichting Bio Kinderrevalidatie meldt dient de ontvanger de klager te wijzen op deze klachtenprocedure en hem die eventueel per post of digitaal toe te sturen tezamen met het klachtenformulier.

De ontvangst van de klacht wordt, binnen 7 dagen na de ontvangst daarvan, door Stichting Bio Kinderrevalidatie schriftelijk aan de klager bevestigd.

Behandeling

Artikel 2.

De ontvangen klacht wordt door Stichting Bio Kinderrevalidatie geregistreerd met ontvangstdatum, naam en adresgegevens van de klager, de kerninhoud van de klacht en de naam van de binnen Stichting Bio Kinderrevalidatie aangewezen behandelaar. De gegevens worden verder geregistreerd op de jaarlijkse samenvatting van klachten.

De behandelaar van Stichting Bio Kinderrevalidatie toetst de inhoud van de klacht. Om de klacht te kunnen toetsen neemt de behandelaar, indien nodig, contact op met de betrokken partijen. Hij interviewt hen en vraagt hen, waar nodig en mogelijk, bewijsstukken te overleggen van het door hen beweerde met betrekking tot de klacht.

De behandelaar legt de bevindingen schriftelijk vast en bewaart deze in het dossier van de klacht.

De behandelaar neemt een beslissing of de klacht gegrond is of niet. De behandelaar legt dit oordeel schriftelijk gemotiveerd vast.

Besluitvorming

Artikel 3.

De behandelaar stuurt uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht een met redenen omkleed schriftelijk oordeel, aangevuld met een voorstel voor eventuele compensatie, naar de klager toe. Indien de klacht zich richtte tegen een identificeerbare en tot Stichting Bio Kinderrevalidatie behorende of behoord hebbende meewerkende persoon, wordt het schriftelijk oordeel ook naar deze medewerker verstuurd.

Intern beroep

Artikel 4.

Indien de klager het niet eens is met de behandeling van zijn klacht en/of de uitslag daarvan, dan kan hij daartegen gemotiveerd en schriftelijk in beroep gaan bij het algemeen bestuur/ de directie van Stichting Bio Kinderrevalidatie.

De behandelaar die de klacht in eerste instantie heeft behandeld draagt er zorg voor dat de datum van ontvangst, de kerninhoud en de naam-, adres- en woonplaatsgegevens van het beroepsschrift worden geregistreerd in het betreffende klachtendossier.

Het algemeen bestuur/de directie neemt kennis van het klachtendossier en kan de betrokken partijen, voor zover dat naar haar oordeel noodzakelijk is, opnieuw interviewen en/of uitnodigen aanvullende bewijsstukken te overleggen ter onderbouwing of ten bewijze van in het beroepsschrift eventueel gedane beweringen.

Het algemeen bestuur/de directie neemt een beslissing over het al dan niet gegrond zijn van het ingediende beroep.

Het algemeen bestuur/de directie stuurt uiterlijk zes weken na ontvangst van het beroepsschrift een met redenen omkleed schriftelijk oordeel, eventueel aangevuld met een hernieuwd voorstel voor eventuele compensatie, naar de klager toe. Indien de klacht zich richtte tegen een identificeerbare en tot Stichting Bio Kinderrevalidatie behorende of behoord hebbende meewerkende persoon, wordt het schriftelijk oordeel op het beroepsschrift ook naar deze medewerker verstuurd.

Extern beroep

Artikel 5.

Indien de klager het ook niet eens is met de beslissing op zijn beroepsschrift van het algemeen bestuur/de directie van Stichting Bio Kinderrevalidatie, dan kan hij zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van de (ANVR, RECRON, HISWA voor zover een organisatie daar lid van is). Zijn er volgens hem fouten gemaakt in de formele afhandeling van zijn klacht door Stichting Bio Kinderrevalidatie dan kan hij zijn klacht tevens voorleggen aan de NBAV, die vervolgens uitsluitend controleert of de klacht is behandeld conform de door de betreffende organisatie zelf opgestelde klachtenprocedure.

Registratie en bewaartermijn

Artikel 6.

Alle op de afwikkeling van de klacht betrekking hebbende stukken worden gearchiveerd in het papieren en/of digitaal klachtendossier overeenkomstig het daarover bepaalde in het privacyreglement van Stichting Bio Kinderrevalidatie.

Het klachtendossier wordt bewaard gedurende een termijn van vijf jaren en daarna zodanig vernietigd, dat geen identificatie van betrokken personen en persoonsgegevens meer kan plaatsvinden.

-----00000-----