

Klachtenregeling IVMV (Instituut voor mentale vitaliteit Enschede)

Bent u niet tevreden? Hoe dient u een klacht in? Welke opties zijn er?

- U maakt uw onvrede direct kenbaar bij uw behandelaar of behandelcoördinator;
- U neemt rechtstreeks contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Zij adviseert en bespreekt met u welke mogelijkheden er zijn en zoekt samen met u naar oplossingen.

Wat wordt verstaan onder een klacht?

- Een klacht is het kenbaar maken van onvrede over een behandeling, bejegening of een organisatorische aangelegenheid die betrekking heeft op de dienstverlening via IVMV.
- Wij nodigen u uit om feedback te geven op een voor u onbevredigende situatie.

Wie kan een klacht indienen?

- De cliënt;
- Een door de cliënt schriftelijk gemachtigde persoon.

Doel van de klachtbehandeling

- Onafhankelijke begeleiding/ondersteuning in het klachtproces door de klachtenfunctionaris;
- Zoeken naar passende oplossingen;
- Herstel van wederzijds vertrouwen tussen cliënt en de medewerker(s) van IVMV;
- Het leggen van een basis voor afronden / continuering van de behandeling;
- Duidelijkheid scheppen in de wederzijdse verwachtingen;
- Een bijdrage leveren aan de kwaliteit van dienstverlening van IVMV in het algemeen.

Uitgangspunten bij de behandeling van klachten

- Respecteren van vertrouwelijk- en zorgvuldigheid;
- De belangen van betrokkenen staan centraal.

Wie is de aangeklaagde?

- IVMV of een medewerker van IVMV.

Procedure en termijnen

- De klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, contact op met de klager;
- Er worden afspraken gemaakt over de te volgen procedure;
- Vervolgtermijnen worden in gezamenlijk overleg afgesproken en vastgelegd;
- Betrokkenen streven ernaar binnen 4 weken de klacht af te ronden.

Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

- De onafhankelijke klachtenfunctionaris is bevoegd om binnen IVMV met relevante personen te overleggen en informatie te verzamelen. Zij zijn verplicht om gevraagde informatie te verstrekken, tenzij het privacygevoelige informatie betreft;
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris is bevoegd indien nodig, na schriftelijke toestemming en machtiging van de cliënt, het cliëntendossier in te zien.

Verslaglegging van de procedure

- De hoofdpunten uit de klachtprocedure worden schriftelijk vastgelegd.

Rapportage/Adviezen

- De onafhankelijke klachtenfunctionaris rapporteert aan de Raad van Bestuur van IVMV;
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris geeft naar aanleiding van de klacht adviezen aan de Raad van Bestuur van IVMV;
- De adviezen hebben geen bindend karakter;
- De verslaglegging en /of overige schriftelijke rapportages worden aan de klager ter beschikking gesteld;
- Na afronding van de procedure zal de raad van bestuur van IVMV een schriftelijke reactie geven aan de klager;
- De gegevens worden 5 jaar na afronding van de procedure vernietigd.

Jaarverslag en evaluatie

- De onafhankelijke klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een geanonimiseerd verslag van de behandelde klachten;
- Jaarlijks wordt in een overleg tussen de Raad van Bestuur van IVMV en de onafhankelijke klachtenfunctionaris gereflecteerd op de ingediende klachten.

Geldigheid van de regeling

- Deze regeling is opgesteld volgens de richtlijnen van de Wkkgz (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg) en is geldig met ingang van 1 januari 2016

Dr. M.G.B.G. Blokhorst, Voorzitter RvB
Instituut Voor Mentale Vitaliteit
Geessinkbrink 7
7544 CW ENSCHEDE
m.blokhorst@ivmv.org

C. Scholten, klachtenfunctionaris
info@ivmv.org
Mobiel: 06-11113611