

KLACHTENREGLEMENT VOOR PI-GROEP

Indien u niet tevreden bent over de bejegening, het doen of laten van Pi-groep of één van haar medewerkers, kunt u een klacht indienen. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Pi-groep werkzaamheden voor u hebben verricht.

Pi-groep kan op basis van ontvangen klachten, bezwaren en uitingen van onvrede het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren en verbeteren. De wijze waarop een klacht wordt ingediend, is vastgelegd in het klachtenreglement van Pi-groep, welke voor zowel cliënten als medewerkers beschikbaar is.

Artikel 1 Algemene en begripsbepalingen

Dit klachtenreglement is alleen van toepassing op klachten die bij Pi-groep worden ingediend. Dit laat onverlet, dat sommige medewerkers gehouden zijn aan een beroepscode die soms eigen klachtenprocedures hebben. Daar is dit klachtenreglement dus een aanvulling op.

1. *Pi-groep*: Pi-groep Zorg b.v., Quality Coaching b.v, Pi-QC Facility b.v.
2. *Persoonsgegevens*: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
3. *Klacht*: een bezwaar dat verwijtbaar lijkt of is aan Pi-groep of een van haar medewerkers.
4. *Klager*: degene die een klacht indient; dit kan de cliënt zijn of iemand die namens de cliënt bevoegd is tot het indienen van een klacht.
5. *Aangeklaagde*: degene tegen wie de klacht gericht is.
6. *Klachtenprocedure*: de procedure die gevolgd moet worden bij het indienen van een klacht.
7. *Medewerker*: alle personen die intern of extern werkzaam zijn in opdracht van Pi-groep op basis van een arbeidsovereenkomst.
8. *Derden*: alle niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van Pi-groep.
9. *Cliënt*: een natuurlijk persoon voor wie Pi-groep direct dan wel via een opdrachtgever een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen.
10. *Opdrachtgever*: een natuurlijke of rechtspersoon die aan Pi-groep een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.
11. *Raad van Bestuur*: de eindverantwoordelijke voor het handelen van de werknemers en van derden die werken in opdracht van Pi-groep.
12. *Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)*: Een medewerker van Pi-groep, die als vertrouwenspersoon naar de cliënten optreedt, cliënten behulpzaam is bij het indienen van de klacht en deelneemt aan de vergaderingen van de klachtencommissie.
13. *Klachtencommissie(KC)*: ingesteld door de Raad van Bestuur van Pi-groep.

Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag KC

1. De leden van de KC worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur, onverminderd het in lid 5 van dit artikel gestelde.
2. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn éénmaal opnieuw te benoemen. De KC bepaalt zelf een rooster van aftreden om te voorkomen dat alle leden gelijktijdig aftreden.
3. Op het lid resp. leden namens Pi-groep is lid 2 van dit artikel niet van toepassing.
4. De KC bestaat uit ten minste drie leden en wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd. Daartoe zijn de volgende deskundigheden in de KC vertegenwoordigd:
 - jurist;
 - medisch deskundige;
 - pi-procesdeskundige.
5. De voorzitter van de KC is onafhankelijk en niet werkzaam bij of voor Pi-groep.
6. De Raad van Bestuur benoemt één van de medewerkers van Pi-groep tot ambtelijk secretaris, die voorbereidend werk kan doen, zoals zelfstandig een feitenonderzoek verrichten, en die secretariële ondersteuning biedt aan de KC.
7. Aan de leden van de KC kan slechts hun lidmaatschap worden ontnomen wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen op

KLACHTENREGLEMENT VOOR PI-GROEP

- grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd, onverminderd het gestelde in lid 5 van dit artikel.
8. Het lid dat namens Pi-groep lid is van de KC kan na overleg met de KC en uitsluitend bij zwaarwegende factoren en bij ontslag uit dienst van Pi-groep te allen tijde door de Raad van Bestuur worden vervangen. De wettelijke ontslagbescherming geldt ook voor de medewerker die lid is van de KC
 9. Een lid van de KC kan te allen tijde zelf ontslag nemen uit de KC.
 10. De leden van de KC niet zijnde medewerker van Pi-groep ontvangen een door de Raad van Bestuur te bepalen onkostenvergoeding voor hun werkzaamheden.

Artikel 3 Procedure van een klacht

1. Indien een cliënt bezwaar heeft tegen beslissingen of gedragingen van medewerkers of van Pi-groep zelf, neemt de klager in eerste instantie daartoe contact op met degene tegen wie de klacht gericht is.
2. Indien klager dit wenst, kan de leidinggevende van de aangeklaagde of de CVP van Pi-groep aanwezig zijn bij dit gesprek. Indien gewenst kan vooraf eerst een gesprek met de CVP plaatsvinden.
3. Indien klager met het resultaat van dit gesprek niet tevreden is, dient klager een schriftelijk klacht in bij de KC via de ambtelijk secretaris. De CVP ondersteunt zo nodig klager bij het op schrift stellen van de klacht.
De klacht wordt ondertekend door de indiener en bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres en het Burger Service Nummer van de indiener
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht.
4. De KC bevestigt binnen tien werkdagen de ontvangst van de klacht.
5. De KC hoort naast de cliënt de aangeklaagde en diens leidinggevende, zo vaak als zulks nodig is voor een goede oordeelsvorming.
6. De KC informeert uiterlijk binnen zes weken na de formele indiening van de klacht de Raad van Bestuur en de aangeklaagde omtrent zijn oordeel.
7. De Raad van Bestuur geeft uiterlijk binnen 5 werkdagen zijn reactie op het eindoordeel van de KC, formuleert eventueel te ondernemen stappen en stuurt dit aan de klager, aangeklaagde en de KC.
8. De in lid 6 en lid 7 van dit artikel gestelde termijnen samen kunnen met maximaal vier weken worden verlengd, indien de zorgvuldigheid van het onderzoek dit noodzakelijk maakt. De KC resp. Raad van Bestuur doet hier voor het verstrijken van de termijn mededeling van aan de klager
9. Tegen het eindoordeel van de KC kan geen beroep worden ingesteld

Artikel 4 Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt in principe behandeld door de voltallige KC. Indien de feitelijke situatie zich hiertegen verzet, kan de klacht behandeld worden door ten minste tweederde van het aantal leden van de KC.
2. Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedragingen de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere wijze direct bij de klacht is betrokken.
3. De KC kan iedere medewerker van Pi-groep, verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van de klacht.
4. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
5. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de beslissing of gedraging waarover is geklaagd.
6. Op verzoek van de klager of aangeklaagde kan het horen door de KC apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de KC besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.

KLACHTENREGLEMENT VOOR PI-GROEP

7. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan alle betrokkenen meegedeeld.
8. De leden van de KC hebben geheimhoudingsplicht en zullen zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.
9. De klager kan zich tijdens de behandeling van de klacht - op eigen kosten - laten bijstaan door een door hem aan te wijzen persoon. Indien de klacht gegrond wordt verklaard worden de reiskosten van de klager en bijstandsverlener tegen de bij Pi-groep gebruikelijke hoogte vergoed. Ook de aangeklaagde kan zich laten bijstaan.
10. De KC kan zich laten adviseren door deskundigen.

Artikel 5 Geen behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken, tenzij de KC van mening is dat de ernst van de klacht dusdanig is dat behandeling niet achterwege kan blijven. In dat geval worden de conclusies van de KC uitsluitend gerapporteerd aan de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt dat een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is.
3. De KC kan zelf, met gegronde redenen, afzien van behandeling van een klacht.

Artikel 6 Uitspraak KC

1. De KC stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen de in artikel 3 lid 6 genoemde termijn, schriftelijk en met redenen omkleed, de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen hiervan.
2. De KC kan een klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk ongegrond beoordelen. Zij kan hierbij aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur.

Artikel 7 Beslissing Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur van Pi-groep deelt binnen vijf weken na het oordeel van de KC aan klager, aangeklaagde en de KC mee of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke en zo nee waarom niet.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager, aangeklaagde en de KC onder vermelding van de termijn, waarbinnen het zijn standpunt wel aan hen kenbaar gemaakt zal worden.

Artikel 8 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg, de civiele rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 9 Kosten

Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de KC, noch door Pi-groep aan aanklager en aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 10 Verslaggeving

1. De KC brengt ieder half jaar vóór de laatste dag van de daarop volgende maand een geanonimiseerd verslag uit. Tevens brengt de KC jaarlijks vóór 1 maart een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar aan de Raad van Bestuur van Pi-groep conform de richtlijnen van de wet en eventuele ministeriële regeling.
2. Pi-groep neemt het jaarverslag op in haar jaardocument welke vóór 1 juni bij de bevoegde instantie wordt ingeleverd.

KLACHTENREGLEMENT VOOR PI-GROEP

Artikel 11 Wijze van openbaarmaking reglement

1. Dit reglement wordt binnen twee weken nadat zij is vastgesteld dan wel gewijzigd, openbaar gemaakt op een wijze die bij Pi-groep gebruikelijk is.
2. In de cliënteninformatiebrochures wordt het bestaan van dit reglement vermeld.

Artikel 12 Wijziging en vaststelling reglement

1. Dit reglement wordt gewijzigd en vastgesteld door de Raad van Bestuur nadat de Pi-Raad tijdig om advies is gevraagd.
2. Voorstellen tot wijziging van dit reglement worden voorgelegd aan de KC.

Artikel 13 Toezicht

Raad van Bestuur van Pi-groep ziet erop toe, dat de KC haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.