

Klachtenreglement



Inhoudsopgave

I Inleiding.....	3
A Doel reglement	3
B Toepassingsgebied.....	3
C Revisiebeheer.....	3
D Evaluatie	3
E Externe richtlijnen en bronnen.....	3
F Bijbehorende documenten	3
G Hulpmiddelen.....	3
II Klachtenregeling Timpaan Onderwijs BV	4
Artikel 1 Algemene bepalingen.....	4
Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener/adviseur.....	4
Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris	4
Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie	4
Artikel 5 Uiteindelijke afhandeling van de klacht	5
Artikel 6 Betrokkenheid gemeenten bij klachten m.b.t. jeugdhulp.....	5
Artikel 7 Vaststellen en wijziging klachtenregeling	5



I Inleiding

Timpaan Onderwijs BV ziet klachten als een gratis advies. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt zijn of haar klachten kenbaar kan maken zodat de tevredenheid hersteld wordt.

A Doel reglement

Timpaan Onderwijs hecht veel belang aan een goede afhandeling van een mogelijke klacht. Om de afhandeling van klachten zo zorgvuldig mogelijk te laten zijn, volgen wij de stappen in dit klachtenreglement.

B Toepassingsgebied

We bieden cliënten en naasten een klachtenregeling bij het ontstaan van klachten.

C Revisiebeheer

Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
9 sept. 2019	Tweede versie	F.(Focko) G. Visser Directeur Bestuurder

D Evaluatie

Evaluatiedatum
9 september 2020

E Externe richtlijnen en bronnen

1	Wettelijk kader	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
---	------------------------	--

F Bijbehorende documenten

1	Bijbehorende documenten	N.v.t.
2	Formulieren	N.v.t.
3	Registraties	Excelregistratie afwijkingen – klachten

G Hulpmiddelen

1	Software	N.v.t.
---	-----------------	--------



II Klachtenregeling Timpaan Onderwijs BV

Artikel 1 Algemene bepalingen

1.1	n.v.t.
-----	--------

Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener/adviseur

2.1	Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met uw zorgverlener/adviseur om te kijken of u samen de klacht op kunt heffen.
2.2	Wij stellen zowel u (de indiener van de klacht) als degene waarop de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om een schriftelijke/mondelijke toelichting te kunnen geven.
2.3	Wanneer u er niet uitkomt met de zorgverlener/adviseur kunt u contact opnemen met de leidinggevende van de medewerker waar de klacht betrekking op heeft, dan wel de leidinggevende van het organisatieonderdeel waar uw klacht betrekking op heeft*. Wij verzoeken u uw klacht schriftelijk in te dienen per mail naar info@timpaanonderwijs.nl of per post naar postbus 24, 8400 AA te Gorredijk.
2.4	Wanneer u er ook niet uitkomt met de leidinggevende kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Timpaan Onderwijs BV.
2.5	Zowel u (de indiener van de klacht) als de persoon waar de klacht betrekking op heeft kunnen zich laten bijstaan in het proces van klachtenafhandeling.

*Voor werkzaamheden binnen de tak 'Onderwijsontwikkeling' benadert u mevrouw B. Kroeze en voor werkzaamheden binnen de tak 'Support' benadert u mevrouw M. Bahlmann-Warring.

Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

3.1	Onze organisatie heeft een interne klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht indienen. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en de zorgverlener/adviseur.
3.2	Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken Wij verzoeken u uw klacht schriftelijk in te dienen t.a.v. de directeur bestuurder: F. (Focko) G. Visser per mail naar f.visser@timpaangroep.nl of per post naar postbus 24, 8400 AA te Gorredijk
3.3	De klachtenfunctionaris benadert u naar aanleiding van uw klacht binnen 3 dagen. Samen met de klachtenfunctionaris bepaalt u de vervolgstappen.
3.4	Komt u er niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing dan kunt u naar de externe klachtencommissie.

Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie

4.1	De klachtencommissie beoordeelt uw klacht binnen 3 maanden conform de externe klachtenregeling. Na ontvangst van uw klacht wordt een ontvankelijkheidstoets uitgevoerd. Bij het in behandeling nemen van de klacht zal de voorzitter starten met hoor en wederhoor. U kunt de klacht indienen bij Stichting Expertisecentrum Klacht en Gezondheidsrecht, Lombokstraat 20 2022 JB Haarlem, of per mail naar klachtenbehandeling@eckg.nl
4.2	Indien de commissie voldoende informatie heeft (al dan niet met een hoorzitting), zal de commissie een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.
4.3	De uitspraak is niet bindend.



Artikel 5 Uiteindelijke afhandeling van de klacht

5.1	Binnen de termijn van maximaal 1 maand stuurt Timpaan Onderwijs een bericht aan de klager en de personen waar de klacht is binnengekomen/verwerkt in hoeverre er maatregelen worden getroffen n.a.v. de klacht met opgave van redenen.
------------	--

Artikel 6 Betrokkenheid gemeenten bij klachten m.b.t. jeugdhulp

6.1	De Jeugdwet verplicht gemeenten tot het beschikbaar stellen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor Jeugdwetcliënten, de gemeente is dus de bevoegde autoriteit om een vertrouwenspersoon in te stellen. De onafhankelijke vertrouwenspersoon ondersteunt cliënten bij het formuleren van hun klachten, bij het zoeken naar informele oplossingen en bij het voeren van een klachtenprocedure.
6.2	Klachten rondom een ernstige situatie met structureel karakter (onverantwoorde hulp) worden gemeld bij de met het toezicht belaste ambtenaren.

Artikel 7 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

7.1	Dit protocol is vastgesteld op 9 september door F. (Focko) G. Visser, directeur bestuurder
7.2	In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist F. (Focko) G. Visser, directeur bestuurder