

Klachtenregeling Care4Neo incl. gedragscode

Care4Neo doet haar uiterste best om haar leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. Waar mensen werken gaat wel eens iets fout. Voor u als lid dan wel betrokkene/derde kan dat aanleiding zijn een klacht in te dienen. Care4Neo hoort graag of iets beter of anders kan; daar kunnen wij van leren. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een lid dan wel betrokkene of derde een klacht kan indienen bij Care4Neo en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

1. Een klacht kan op de volgende twee manieren worden geuit:

Schriftelijk per gewone post: Care4Neo, Marshallweg 13 (unit 2), 3068 JN Rotterdam

Per e-mail: info@care4neo.nl

Klachten die anoniem worden ingediend worden uitgesloten van behandeling.

2. Elke klacht wordt geregistreerd. Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen zes weken beantwoord.
3. Het bestuur van Care4Neo zal in eerste instantie proberen de klacht samen met de klager en met degene tegen wie de klacht gericht is in overleg op te lossen:
 - a. Binnen het bestuur van Care4Neo wordt een klachtenfunctionaris vastgesteld.
 - b. De klachtenfunctionaris neemt naar aanleiding van de binnengekomen klacht contact op met de klager.
 - c. De klachtenfunctionaris organiseert een gesprek met klager en de betrokkene waarin getracht wordt tot een oplossing te komen.
4. Mocht de onder lid 3 beschreven regeling niet leiden tot de gewenste oplossing én de klager is lid van Care4Neo dan wordt de klacht in overleg met de klager afgehandeld volgens het hierbij gesloten Reglement Klachtencommissie PGO. Voor niet leden – betrokkene of derde – volstaat de onder lid 3 beschreven regeling.
5. Naast het komen tot een oplossing voor de klager gebruikt Care4Neo de binnengekomen klachten om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

Reglement Klachtencommissie PGO

Ten behoeve van landelijke organisaties van mensen met een beperking, patiënten en cliënten (ingesteld november 2011).

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. PGOsupport: kennis- en adviespartner voor partijen die zich inzetten voor kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven. Zorg en ondersteuning die aansluit bij de behoeften en keuzen van patiënten/cliënten.
- b. Ambtelijk secretaris: de medewerker van Care4Neo die door het bestuur van Care4Neo is aangewezen als ambtelijk secretaris.
- c. Klager: het lid van Care4Neo die een klacht kenbaar maakt met de bedoeling een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken.
- d. Klacht: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen van een bestuurslid dan wel een ander die namens de organisatie een activiteit uitvoert in de breedste zin van het woord.
- e. Betrokkene: het bestuurslid dan wel de persoon die namens Care4Neo een activiteit uitvoert naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd.
- f. Reglement: het reglement van de Klachtencommissie PGO.

Artikel 2. Instelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van Care4Neo.

Artikel 3. Geheimhouding

De leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris daarvan zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun functioneren als lid van de Klachtencommissie.

Artikel 4. Samenstelling Klachtencommissie (werving extern is lopend)

- a. De Klachtencommissie bestaat uit 2 leden.
- b. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
- c. Eén lid is lid op voordracht van het bestuur van Care4Neo.
- d. De voorzitter is geen lid van Care4Neo.

Artikel 5. Benoeming leden Klachtencommissie

- a. Het bestuur van Care4Neo benoemt een lid op voordracht van het bestuur tot lid van de commissie voor een periode van drie jaar. Tevens benoemt het bestuur een lid op voordracht van het bestuur tot plaatsvervangend lid van de commissie voor de periode van drie jaar.
- b. Op grond van volgorde en van beschikbaarheid worden beide leden door de ambtelijk secretaris aan het bestuur van Care4Neo voorgedragen. Het bestuur benoemt de Klachtencommissie.

Artikel 6. De ambtelijk secretaris

- a. De ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de Klachtencommissie. Zo draagt de ambtelijk secretaris zorg voor tijdige aankondiging van de (digitale) vergaderingen, tijdige verspreiding van de documenten onder de leden, de klager en betrokkene, evenals de archivering.
- b. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de klachten die worden toegezonden aan de Klachtencommissie en behandelt klachten in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement en de nadere aanwijzingen van de Klachtencommissie.
- c. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de termijnen waarvoor de leden van de Klachtencommissie zijn benoemd.
- d. De ambtelijk secretaris structureert zijn werkzaamheden zoveel mogelijk volgens schriftelijk vastgelegde standaardprocedures.

Artikel 7. De klager

- a. Als klager kan optreden een lid van Care4Neo dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger.
- b. Een lid dat in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, wordt niet zonder zijn toestemming vertegenwoordigd.
- c. De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten van deze bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand heeft aangevraagd.
- d. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie zoals de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

Artikel 8. Voorbereiding op de behandeling door de Klachtencommissie

- e. De ambtelijk secretaris bevestigt binnen een week na ontvangst van het bericht van de klager en Care4Neo dat er geen onderlinge afhandeling mogelijk is, aan de klager en Care4Neo dat de klacht is ontvangen. De ambtelijk secretaris informeert de klager over de verdere procedure.
- f. Indien de klacht direct (of indirect) betrekking heeft op een lid van de Klachtencommissie neemt dit lid niet deel aan de behandeling van de klacht.
- g. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in artikel 7 sub d, in behandeling wordt/is genomen bepaalt de voorzitter in overleg met de klager, of en voor welk onderdeel de klacht daarnaast, geheel of op onderdelen, verder door de Klachtencommissie wordt behandeld.
- h. De ambtelijk secretaris zendt de klacht aan de betrokkene(n) met het verzoek binnen twee weken schriftelijk een reactie te (doen) geven.
- i. De Klachtencommissie bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling, waarbij de klager en de betrokkene worden gehoord. Als betrokkene schriftelijk op de klacht heeft gereageerd ontvangt klager daarvan een afschrift, tijdig vóór de mondelinge behandeling.

- j. Klager en betrokkene worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling kennis te nemen van de stukken die het dossier van de Klachtencommissie vormen.

Artikel 9. Behandeling door de Klachtencommissie

- k. De voorzitter van de Klachtencommissie opent de vergadering alleen indien de beide overige leden aanwezig zijn.
- l. Onder de voorzitter en de leden wordt mede verstaan de plaatsvervangende leden.
- m. De voorzitter heeft de leiding over de zitting en bepaalt de orde.
- n. De mondelinge behandeling ten overstaan van de Klachtencommissie heeft een besloten karakter.
- o. De voorzitter sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de Klachtencommissie verwacht tot een oordeel over de klachten te komen. De Klachtencommissie streeft naar een beslissing binnen 6 weken nadat de ambtelijk secretaris de ontvangst van de klacht aan klager heeft bevestigd. Indien tijdens behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van 6 weken ontoereikend is, worden klager en betrokkene daarover geïnformeerd onder opgave van redenen en met vermelding van de termijn waarop naar verwachting de beslissing op de klacht zal worden gegeven.

Artikel 10. Deskundigen

- a. De Klachtencommissie kan het advies inroepen van deskundigen.
- b. De Klachtencommissie kan een deskundige uitnodigen de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen om op verzoek van de voorzitter van zijn deskundigheid blijf te geven. Een verzoek hiertoe kan worden gedaan door de klager en/of door betrokkene.
- c. Een verzoek als bedoeld in het vorige lid staat ter beoordeling van de Klachtencommissie. Indien de Klachtencommissie een als deskundige aangemerkte persoon niet toelaat tot de mondelinge behandeling wordt het daartoe strekkende besluit ter kennis gebracht van degene die het verzoek heeft gedaan. Het besluit wordt schriftelijk vastgelegd en vermeldt de gronden waarop het berust. Een afschrift van het besluit wordt toegevoegd aan het dossier.

Artikel 11. Beoordeling

- a. De Klachtencommissie verklaart de klacht, zo mogelijk zonder mondelinge behandeling, niet-ontvankelijk, althans ongegrond, indien:
- de klacht betrekking heeft op een persoon of gebeurtenis waarover zij niet bevoegd is te oordelen;
 - de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegde klager;
 - de klacht al eerder door de Klachtencommissie is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling van de klacht rechtvaardigen;
 - de klacht onbegrijpelijk, althans innerlijk tegenstrijdig of kennelijk ongegrond is;
 - het gebeuren waarover geklaagd wordt, meer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- b. De Klachtencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klachten. De Klachtencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Het oordeel van de Klachtencommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het dagelijks bestuur.
- c. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt door of namens de voorzitter ondertekend.
- d. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt toegezonden aan de klager, aan betrokkene en aan het dagelijks bestuur van Care4Neo.

Artikel 12. Registratie en archivering

- a. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten, uitgesplitst naar behandelde, niet-ontvankelijk verklaarde, doorverwezen of ingetrokken klachten, met vermelding van de resultaten.
- b. De klachtencommissie beschikt over een eigen archief dat slechts toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie en voor de secretariële ondersteuning van de klachtencommissie.
- c. De klachtencommissie maakt een dossier per ingediende klacht. De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de beëindiging van de behandeling van de klacht, tenzij het handelen/gedrag een misdrijf oplevert volgens het Nederlands Strafrecht.

Artikel 13. Jaarverslag

- a. De klachtencommissie stelt jaarlijks, uiterlijk 15 maart, op basis van de registratie een geanonimiseerd jaarverslag op van het aantal, de aard en de inhoud van de ingediende klachten, de wijze van behandeling, het oordeel van de klachtencommissie en de aanbevelingen aan het bevoegd gezag van de organisatie. Gesignaleerde knelpunten, eventueel voorzien van een aanbeveling, worden eveneens in dit verslag opgenomen.
- b. Het jaarverslag wordt aangeboden aan het bestuur.

Artikel 14. Slotbepalingen

- a. Het bestuur van Care4Neo ziet toe op de naleving van het reglement.
- b. Het bestuur van Care4Neo beslist in gevallen waarin het reglement niet voorziet.

GEDRAGSCODE

Ik ben verbindend

Ik werk samen met andere vrijwilligers en hanteer daarin een open houding. We luisteren naar elkaar en geven elkaar feedback. Ik draag bij aan het samenbrengen van mensen, organisaties en experts binnen de community om gezamenlijk onze missie mogelijk te maken. Ik waardeer bijdrage van anderen en ben bereid om hen te helpen. Ik stel mij positief op treed naar buiten als ambassadeur van Care4Neo op basis van onze gezamenlijke missie.

Ik wil impact maken

Ik ben vastberaden en gemotiveerd om het verschil te maken in het leven van ouders, kinderen en gezinnen die te maken hebben met een lastige start. Ik pak deze rol op en maak moedige keuzes, maar altijd in het belang van Care4Neo en afstemming met de strategische doelen. Mogelijke conflicterende belangen bespreek ik tijdig met de juiste personen binnen de organisatie. Ik ben bereid van mijn fouten te leren, deel mijn ervaringen en vraag geregeld feedback.

Ik ben kundig

Als ik in de rol treed van ervaringsdeskundige, dan weet ik wat die rol inhoudt. Het is doorleefde kennis, maar is goed benoembaar en overdraagbaar. Het reikt over de grenzen van mijn persoonlijke ervaringen, om een andere ouders zo goed mogelijk te ondersteunen in zijn of haar hulpvraag. Mijn inbreng van persoonlijke ervaringen onderscheidt mij van reguliere hulpverleners. Dat maakt mijn bijdrage waardevol. Ik geef tijdig aan als mijn persoonlijke verhaal toch nog onvoldoende verwerkt lijkt te zijn en emoties mij overvallen, om deze rol goed te kunnen uitvoeren. Dan doe ik tijdig een stapje terug en zoek ik zelf steun in de community van Care4Neo. Ook zoek ik hulp binnen de community als het nodig is om een gesprek te voeren binnen de zorginstelling over mijn rol als ervaringsdeskundige in het zorgteam.

Ik ben verantwoordelijk

Ik vervul mijn rollen vanuit mijn eigen verantwoordelijkheid en draag hiermee bij aan het behalen van de kerndoelen van Care4Neo. Ik ben eerlijk over de voortgang die ik maak en de knelpunten bij het uitvoeren van mijn (vrijwillige) werkzaamheden. Ik ben me bewust van het feit dat mijn gedragingen, zowel bij de uitvoering van mijn activiteiten voor Care4Neo als in mijn privé- en/of beroepsleven elkaar kunnen raken. Ik ben me daar bewust van en bij twijfel van conflicterende belangen maak ik dat bespreekbaar. Ik gebruik nooit de naam en/of het logo van Care4Neo of tag Care4Neo voor privédoeleinden zonder daar vooraf afstemming over te hebben met de afdeling communicatie van Care4Neo en indien nodig op basis van schriftelijke toestemming vanuit het bestuur. Ik stem vooaf af over eventuele events die worden gepland in het ziekenhuis en ben mij ervan bewust dat ik geen promotie mag maken voor eigen praktijk vanuit de rol die ik als vrijwilliger vervul voor Care4Neo.

Ik ben geïnformeerd

Ik ben op de hoogte van wat er speelt binnen Care4Neo door een betrokken houding. Als er iets onduidelijk is ga ik proactief op zoek naar antwoorden op mijn vragen. Ik deel zelf ook tijdig informatie met anderen als ik denk dat zij dit nodig hebben in hun werkzaamheden.

Ik voel mij veerkrachtig

Ik werk continu aan het vermogen om positief, toekomstgericht en sterk te blijven ook in tijden met tegenslagen en veranderingen. Het voelen en accepteren van mijn emoties is het begin van mijn veerkrachtige reactie. Maar ik accepteer ook dat het opbouwen van veerkracht een leerproces is, waarbij ik open sta voor hulp en ondersteuning vanuit de care community.

Ik handel respectvol en betrouwbaar

Ik ben eerlijk en transparant bij het uitvoeren van mijn werkzaamheden voor Care4Neo. Ik kom mijn afspraken na en overleg wanneer dat niet lukt. Ik ga zorgvuldig om met informatie en privacy gevoelige gegevens waar ik voor mijn werkzaamheden voor Care4Neo toegang tot heb. Ik hou vertrouwelijke informatie vertrouwelijk. Ik breng mijzelf of anderen niet in verleiding tot het geven of aannemen van geschenken of gunsten voor persoonlijk voordeel. Ik behandel mijn collega's en anderen met respect. Ik respecteer de eigenheid en diversiteit van iedereen binnen de Care4Neo community. Ik laat anderen in hun waarde, ook wanneer we het niet met elkaar eens zijn. Ik praat mét mensen, niet óver mensen. Ik draag bij aan een veilige en aangename werksfeer.