

Klachtenregeling

Artikel 1: Begripsbepaling

- Klager:** De persoon die een klacht indient. Dit kan zijn:
- De cliënt
 - Een vertegenwoordiger van de cliënt
 - Nabestaanden van een overleden cliënt
- Klacht:** Een klacht kan zijn:
- Wanneer je het niet eens bent met bepaald gedrag van de psycholoog. Dit kan betrekking hebben op het handelen van de psycholoog of het nalaten van zaken.
- Aangeklaagde:** Jouw behandelend psycholoog of een van de medewerkers van Feel It 2.
- Cliënt:** Een particulier persoon die psychologische hulp zoekt of waaraan psychische hulp verleend wordt.
- Geschil:** Wanneer een klacht volgens deze regeling is behandeld en die volgens de cliënt niet naar tevredenheid is op gelost.
- Oordeel:** Een schriftelijke reactie waarin het standpunt van Feel It 2 vermeld staat. Dit kan een voorlopig standpunt zijn, of een definitief.

Artikel 2: Doelstellingen van de klachtenregeling

Wij vinden het belangrijk dat onze cliënten de mogelijkheid hebben om aan te geven wanneer ze het ergens niet mee eens zijn. Daarom hebben wij deze klachtenregeling opgesteld. Het doel van deze klachtenregeling is:

- Te zorgen voor een makkelijke manier om onvrede en klachten te melden. Wij proberen er alles aan te doen om de klacht op een goede manier op te lossen;
- Om jou al cliënt te beschermen door een procedure te maken voor het kunnen melden van een klacht, de bemiddeling bij de klacht en de behandeling van de klacht;
- Voor zover dat nodig is de relatie tussen de psycholoog en jou als cliënt te herstellen
- De kwaliteit van de psychologische zorg te verbeteren.

Artikel 3: Het indienen van een klacht

1. Wij stellen het op prijs als je jouw klacht eerst bespreekt met de psycholoog die jou behandelt om zo tot een goede oplossing te komen.
2. Jij krijgt ten aller tijden de mogelijkheid om je klacht te bespreken. Bij dit gesprek worden andere mensen betrokken wanneer dit tot een betere oplossing leidt. Uiteraard gebeurt dit alleen met toestemming van jou als cliënt.
3. Wanneer jij met jouw psycholoog niet tot een oplossing komt waar jij tevreden mee bent, dan kan je gebruik maken van de klachtenregeling van Feel It 2. Dit geldt ook wanneer je liever niet eerst contact op wil nemen met je psycholoog. Wij zijn aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Wanneer je graag ondersteuning wil bij het indienen van jou klacht, kan je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Een klachtfunctionaris zal jou bijstaan bij het formuleren van je klacht.
4. Om een klacht in behandeling te kunnen nemen, moet de klacht schriftelijk ingediend worden en moet deze voorzien zijn van een datum. De klacht dien je in bij Feel It 2. Wanneer je dit liever niet doet, neem dan contact op met Klachtenportaal Zorg.

5. De datum waarop de klacht door Feel It 2 is ontvangen is de formele datum waarop de termijnen van de klachtenprocedure starten. Vanaf dat moment gaan de wettelijke termijnen in (artikel 6).

Artikel 4: Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer:
 - a. Een klacht die betrekking heeft op zaken die niet vermeld staan in artikel 1;
 - b. Een klacht ingediend wordt door iemand die daar niet voor bevoegd is. Alleen de onder artikel 1 vermelde personen mogen een klacht indienen.
2. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt degene die de klacht heeft ingediend hierover geïnformeerd.

Artikel 5: Behandeling van de klacht

1. Wanneer je een officiële klacht indient wordt deze doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris. Deze zal de klacht verder in behandeling nemen.
2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met jou om samen te bepalen hoe de klacht het beste behandeld kan worden.
3. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen. Dit stelt ook jouw psycholoog in de gelegenheid om zijn of haar kant van het verhaal te vertellen.
4. Zowel jij, als jouw psycholoog worden door de klachtenfunctionaris schriftelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. Bij de behandeling kan de klachtenfunctionaris een externe partij inschakelen wanneer dit tot een betere oplossing komt. Hiervoor moet van tevoren toestemming voor gegeven worden door jou als cliënt en jouw psycholoog.
6. Wanneer de klacht behandeld is, krijg je een brief van Feel It 2 met daarin de uitkomst van het onderzoek van de klachtenfunctionaris. In deze brief staat ook de genomen beslissing naar aanleiding van de klacht en binnen welke termijn eventuele maatregelen uitgevoerd worden.
7. De behandeling van de klacht eindigt:
 - a. Direct wanneer jij een schriftelijke mededeling doet aan Feel It 2 of de klachtenfunctionaris;
 - b. Op de datum dat jij aangeeft dat je de klacht in wil trekken. Dit kan zowel bij Feel It 2 als bij de klachtenfunctionaris.
8. Wanneer je komt te overlijden tijdens de behandeling van de klacht, dan wordt jouw klacht verder behandeld in overleg met de wettige erfgenaam of erfgenamen. De klachtenprocedure wordt stopgezet wanneer er van verdere behandeling van de klacht wordt afgezien.

Artikel 6: Termijnen

1. Een klacht moet binnen 1 jaar na de gebeurtenis ingediend worden. Wanneer dit later gebeurt wordt de klacht wel in behandeling genomen. Wel wordt er dan om een verklaring gevraagd waarom de klacht pas na meer dan een jaar ingediend wordt.
2. Je ontvangt zo snel mogelijk reactie van ons op je klacht. De uiterste termijn waarop je reactie ontvangt is zes weken nadat de klacht ontvangen is door Feel It 2.

3. Wanneer er aanvullend onderzoek gedaan moet worden voor de ingediende klacht, kan de termijn van zes weken met maximaal vier weken verlengt worden.
4. Lukt het niet om binnen bovenstaande tien weken tot een oplossing te komen, dan mag deze termijn door Feel It 2 overschreden worden. Hier is wel toestemming voor nodig van jou als cliënt.

Artikel 7: Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft als doel om samen met jou als cliënt en jouw psycholoog:
 - a. Tot een goede oplossing te komen voor de klacht;
 - b. Om jou (als je daar behoefte aan hebt) advies te geven of het indienen van een klacht;
 - c. Jou informatie te geven over hoe de klachtenregeling werkt;
 - d. Jou bij te staan bij het omschrijven van je klacht
 - e. Zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing te komen van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris is bevoegd om alles te doen wat noodzakelijk is om de behandeling van de klacht zo goed mogelijk te begeleiden.

Artikel 8: Geschillen

1. Wanneer jij het niet eens bent met de oplossing van de klachtenfunctionaris, is er sprake van een geschil. Dit geschil kan je schriftelijk voorleggen aan het Klachtenportaal Zorg.

Artikel 9: Informatie

1. Feel It 2 zorgt ervoor dat deze klachtenregeling makkelijk inzichtelijk is. Deze wordt daarom gepubliceerd op de website. Cliënten die gebruik maken van de diensten van Feel It 2 worden in het speciaal gewezen op deze klachtenregeling.

Artikel 10: Kosten

1. Voor jou al cliënt zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Ook niet wanneer deze in behandeling wordt genomen door het Klachtenportaal Zorg.
2. Wil jij op eigen initiatief (rechts)bijstand inschakelt, dan zijn deze kosten voor eigen rekening.

Artikel 11: Geheimhouding

1. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van jou klacht heeft een geheimhoudingsplicht. Dit geldt voor alle (persoons)gegevens waarvan bekend is dat deze vertrouwelijk zijn of vertrouwelijkheid verwacht kan worden. Dit betekent dat wij deze gegevens niet met anderen mogen delen zonder uitdrukkelijke toestemming.
2. De geheimhouding geldt niet wanneer de wet aangeeft dat dit niet van toepassing is, of wanneer een rechter hiertoe beveelt of iemand dat vanuit zijn of haar functie verplicht is.

Artikel 12: Verwerking persoonsgegevens

1. Feel It 2 is verantwoordelijk voor het vastleggen van de persoonsgegevens. Wij zien er op toe dat deze vastgelegd worden volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Er wordt zorg voor gedragen dat er zorgvuldig met jou persoonsgegevens om wordt gegaan.
2. De persoonsgegevens zoals hierboven beschreven worden maximaal 2 jaar bewaard nadat de klacht is afgerond. Hier kan vanaf geweken worden wanneer daar zwaarwegende redenen voor zijn.

Artikel 13: Inwerkingtreding

De klachtenregeling is op 18 juni 2020 vastgesteld door de eigenaar van Feel It 2 Gerard Furnée en treedt per voorgenoemde datum in werking.