Klachtenprocedure samenwerkende professionals HB-Kamer

1. Doel

De samenwerkende professionals vinden het belangrijk dat cliënten, ouders/verzorgers en andere betrokkenen eventuele klachten op een laagdrempelige en zorgvuldige manier kunnen bespreken.

Alle professionals werken zelfstandig en zijn ieder verantwoordelijk voor hun eigen handelen, begeleiding en dienstverlening.

2. Een klacht indienen

Bij een klacht over een professional wordt de klager gevraagd om de klacht in eerste instantie te bespreken met de betreffende professional. Samen wordt gekeken naar wat er is gebeurd en of er een passende oplossing mogelijk is.

Wanneer de klager de klacht niet rechtstreeks met de betreffende professional wil of kan bespreken, kan de klager terecht bij een van de andere samenwerkende professionals.

3. Behandeling van de klacht

De professional die de klacht ontvangt:

- neemt de klacht serieus en luistert naar de ervaring van de klager;
- bespreekt wat er is gebeurd en wat nodig is om tot een oplossing te komen;
- behandelt de klacht zorgvuldig en respectvol;
- maakt, waar passend, afspraken over de verdere afhandeling.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een collega, kan een andere samenwerkende professional als aanspreekpunt fungeren en ondersteunen bij het vinden van een passende oplossing. Hierbij wordt zorgvuldig omgegaan met privacy en vertrouwelijke informatie.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld. Indien gewenst, worden de gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd.

4. Externe klachtenregeling

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, of wanneer de klager de klacht niet met de betreffende professional of een samenwerkende collega wil bespreken, kan de klager indien van toepassing gebruikmaken van een externe klachtenregeling die geldt voor de betreffende professional.

Indien de betrokken professional is aangesloten bij een beroepsorganisatie, register of netwerk, zoals SKJ of een ECHA-gerelateerd netwerk, kan de klager zich wenden tot de daarvoor aangewezen klachtenfunctionaris, klachtencommissie of andere bevoegde instantie, voor zover deze regeling van toepassing is.

De betrokken professional informeert de klager desgevraagd over de toepasselijke externe klachtenregeling en de wijze waarop deze kan worden benaderd.

Indien er geen toepasselijke externe klachtenregeling beschikbaar is, wordt in overleg gezocht naar een passende onafhankelijke route.

5. Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

Alle betrokkenen gaan zorgvuldig om met de informatie die tijdens de behandeling van een klacht wordt gedeeld. Persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie worden uitsluitend gedeeld voor zover dit noodzakelijk en rechtmatig is voor de behandeling van de klacht.

Het indienen van een klacht mag niet leiden tot benadeling van de klager.

6. Verantwoordelijkheid

Iedere professional is zelf verantwoordelijk voor het naleven van de voor hem of haar geldende beroepscode, de toepasselijke klachtenregeling en de wettelijke verplichtingen.

Deze gezamenlijke klachtenprocedure doet geen afbreuk aan eventuele formele klachtenprocedures die voor een individuele professional van toepassing zijn.