

Klachtenreglement Bureau Leeflang

Artikel 1 Definiëring

Definitie van het begrip klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Bureau Leeflang, met als apart label Leeflang & Gelukkig.

Artikel 2 Indiening van klachten

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Bureau Leeflang zich jegens hem/haar heeft gedragen, schriftelijk of mondeling een klacht in te dienen bij de directie van Bureau Leeflang.
2. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste: a. de naam en het adres van de klager of diens gemachtigde; b. de dagtekening; c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

Artikel 3 Behandeling van klachten

1. De behandeling van de klacht vindt plaats door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie van Bureau Leeflang.
3. Een mondeling ingediende klacht wordt indien mogelijk direct afgehandeld door de ontvangende medewerker.
4. Een mondeling ingediende klacht wordt op verzoek van de klager schriftelijk vastgelegd en als schriftelijk ingediende klacht aangemerkt.

Artikel 4 Geen verplichting tot behandeling

1. Bureau Leeflang is niet verplicht een klacht te behandelen als deze een gedraging betreft:
 - a. die langer dan drie maanden voorafgaand aan de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - b. die aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de administratieve rechter is onderworpen of onderworpen is geweest.
2. Bureau Leeflang is niet verplicht een klacht te behandelen als deze niet voldoet aan de eisen, genoemd in artikel 1, tweede lid, mits de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de klacht aan te vullen.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.
2. De ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, van de ontvangstbevestiging en van de daarbij behorende stukken.

Artikel 6 Horen klager en beklagde

1. Bureau Leeflang stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien als deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden.



3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Om partijdigheid te vermijden zal Bureau Leeflang, daar waar nodig, een gecertificeerd mediator inschakelen.

Artikel 7 Termijn van behandeling

1. Bureau Leeflang handelt een klacht af binnen vier weken na ontvangst.
2. Bureau Leeflang kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.
3. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. De mededeling van verdaging vermeldt de reden van de verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 8 Bevindingen en conclusies

1. Bureau Leeflang stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
2. Bureau Leeflang draagt zorg voor registratie van de schriftelijk ontvangen klachten, de bevindingen en van de conclusies uit het onderzoek.

Artikel 9 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 mei 2018 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.