

1. Kwaliteitssysteem

1.1 Afhandeling klachten

Cliënten hebben tevens de wettelijk recht om een klacht in te dienen over geleverde zorg. Mio Mondo hanteert onderstaande procedure afhandeling klachten.

Mio Mondo vindt een klacht een kans om relaties te houden, te intensiveren en om de werkwijze over de gehele linie te verbeteren.

Mio Mondo staat open voor kritiek. Daarbij staat de oorzaak van de klacht centraal.

1.1.1 Eerste aanspreekpunt

Binnen kindertherapie Mio Mondo is Marian Huiskes het eerste aanspreekpunt en verantwoordelijke voor de afhandeling van klachten. Mio Mondo heeft de intentie om in gezamenlijkheid de klacht te bespreken op te lossen en af te handelen totdat de cliënt content is.

1.1.2 Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Mio Mondo is aangesloten bij de VIV- Vereniging Integrale Vitaliteitkunde.

Deze heeft een onafhankelijke Klachtenfunctionaris in dienst.

Binnen deze wet is sprake van een drietal te onderscheiden stappen:

1. Een klacht maak je in eerste instantie bespreekbaar bij je behandelaar.
2. Leidt dat niet tot een oplossing dan neem je contact op met mijn beroepsvereniging en zij zorgen dat een klachtfunctionaris in actie komt. Deze kun je toegewezen krijgen door het klachtenformulier door te sturen naar mijn beroepsvereniging VIV Nederland. info@vivnederland.nl, de klachtenfunctionaris komt bij de Camcoop vandaan (<https://www.camcoop.nl>).
3. Indien de Klachtfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, kun je ervoor kiezen om je klacht voor te leggen aan een geschillencommissie voorgelegd. Hier vind je de procedure en verdere informatie zoals kosten <https://www.camcoop.nl/geschillencommissie/>
4. Als de geschillencommissie een uitspraak doet dan wordt deze uitspraak geanonimiseerd gepubliceerd, zodat de opgedane ervaring gedeeld wordt en elke zorgverlener er kennis van kan nemen.
5. Voor de leden heeft VIV een vertrouwenspersoon aangesteld. Monique Voulon.

VIV Nederland
Postbus 22142
1302 CC Almere
☎035-6954105
✉info@vivnederland.nl

1.1.3 Procedure

Iedere melding van een cliënt waaruit blijkt dat niet aan diens verwachtingen is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie verdient de aandacht. De klacht kan telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend worden.

De klacht wordt opgenomen in een klachtendossier.

Dit dossier bevat het volgende:

- NAW-gegevens van de klager
- de indieningsdatum van de klacht
- de naam van de klachtverantwoordelijke
- omschrijving van de klacht
- datum en de wijze van afhandeling van de klacht
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)

De klager heeft te allen tijde inzage in het klachtdossier.

Dit betreft de minimale voorgeschreven gegevens. Andere informatie dan de minimaal voorgeschreven gegevens hoeven zich niet altijd te lenen voor inzage.

Mio Mondo bevestigt schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen.

In deze correspondentie wordt vermeld dat de klacht z.s.m. en adequaat wordt opgelost. In ieder geval binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

1.1.4 Afhandeling klachten

Mio Mondo:

- Bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie.
- Wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
- Beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
- Bespreekt het dossier met een collega-therapeut 'kinderen' als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe)*;
- Neemt een standpunt in;
- Informeert klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
- Legt het standpunt vast in het klachtdossier.

Mocht de klager niet akkoord gaan met het door Mio Mondo ingenomen standpunt dan heeft de klager gelegenheid tot het geven van een reactie. Is er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil, dan kan de klager zich wenden tot de klachtenfunctionaris komt bij de Camcoop vandaan (<https://www.camcoop.nl>).

1.1.5 Beheer

Mio Mondo bewaart de gegevens uit het klachtendossier gedurende de periode van ten minste 1 jaar nadat de klacht door Mio Mondo is afgehandeld.

In het jaarverslag worden alle klachten en een analyse daarvan geregistreerd, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van organisatie, werkwijze en producten van Mio Mondo.