

## Klachten- en incidentenreglement

Aliantis B.V. (hierna Aliantis) heeft klanttevredenheid hoog in het vaandel staan. Toch kan er iets gebeuren, waardoor u niet tevreden bent over Aliantis. Aarzelt u in dat geval niet om uw klacht bij ons in te dienen. Uw klacht geeft ons de gelegenheid om het met u weer in orde te maken. Daarbij kunnen wij van uw klacht leren.

Aliantis volgt een vaste procedure bij de klachtafhandeling. Deze procedure sluit aan op de Wet Kwaliteit en Geschillen Gezondheidszorg (Wkkgz). Dit document informeert u over deze procedure. U kunt uitsluitend volgens deze procedure een klacht bij Aliantis indienen.

### **Waar kunt u een klacht over indienen?**

U kunt over iedere omstandigheid, gebeurtenis of feit waar u ontevreden over bent en waarbij Aliantis is betrokken een klacht indienen. Deze gebeurtenis heeft uiterlijk 1 jaar geleden plaatsgevonden. Als de gebeurtenis langer dan 1 jaar geleden is, hoeft Aliantis uw klacht niet in behandeling te nemen, tenzij uw klacht een volgens de wet strafbaar feit betreft.

Aliantis huurt zelfstandig gevestigde coaches en trainers in voor de uitvoering van de dienstverlening. Zij zijn voor de wet zelf aansprakelijk voor de uitvoering van hun dienstverlening. Klachten en schade die zelfstandig gevestigd coaches of trainers betreffen, verlegt Aliantis naar deze partijen. U volgt in dat geval dezelfde klachtenprocedure bij ons, waarbij Aliantis de klacht voor u verlegt naar de betrokken partij en u ondersteunt naar een snelle, zorgvuldige en correcte klachtenafhandeling.

Voor klachten die betrekking hebben op een strafbaar feit, doet u direct aangifte bij de politie en dient u vervolgens de klacht bij Aliantis in. Aliantis meldt incidenten die mogelijk betrekking hebben op een strafbaar feit of geweld direct bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

### **Wie behandelt uw klacht?**

Het onderzoek en de afhandeling van de klacht gebeurt door een aan Aliantis verbonden persoon, die geen aandeel had in de gebeurtenissen omtrent uw klacht.

### **Hoe gaan wij met uw persoonlijke gegevens om?**

Aliantis registreert ingediende klachten in een beveiligd klachtenregistratiesysteem. Hierin wordt opgenomen: de naam en contactgegevens van de betrokkenen (de klager, de aangeklaagde, eventuele getuigen en de klachtbehandelaar, de datum waarop de klacht werd ingediend, de omschrijving van de klacht, de doorlooptijd van de procedure, de uitkomst van de klachtbehandeling en alle bijhorende correspondenties. Deze informatie wordt gedurende de fiscale wettelijke bewaartermijn van 7 jaar bewaard. De verdere wijze waarop vertrouwelijke informatie bewaren en beschermen staat beschreven in ons privacyreglement (opvraagbaar bij het hoofdkantoor of in te zien op de website van Aliantis).

## Het indienen van uw klacht in 4 stappen

### 1. Indienen van de klacht

In een brief/e-mail schrijft u zo feitelijk mogelijk wat er is gebeurd. Bijvoorbeeld wie er bij betrokken waren, wat er werd gezegd, wanneer het plaatsvond, wie er getuigen waren en waar u precies ontevreden over bent. Indien mogelijk geeft u ook aan welke oplossing u wenst of wat u zou willen dat wij met uw klacht gaan doen. U vermeldt tevens de datum van uw melding, uw naam, uw adres, uw telefoonnummer en uw privé e-mailadres.

U stuurt uw brief/e-mail naar de directie van Aliantis.

E-mailadres: [gerda@aliantis.nl](mailto:gerda@aliantis.nl)

Postadres: Aliantis B.V., t.a.v. G.R.M. Baas-Kerkhof, directeur, Spiegelstraat 8, 1405 HW, Bussum.

### 2. Ontvangstbevestiging

U ontvangt van ons binnen twee weken een ontvangstbevestiging. Hierin is minimaal opgenomen: of wij uw klacht in behandeling nemen, de datum waarop de klacht werd ontvangen, de samenvatting en omschrijving van de klacht, de contactgegevens van de persoon die uw klacht gaat afhandelen, de datum waarop u door ons wordt gehoord en de datum waarop de aangeklaagde wordt gehoord. Indien wij uw klacht niet in behandeling nemen, ontvangt u een opgaaf van reden van de afwijzing van uw klacht.

### 3. Hoor en wederhoor

Na ontvangst van uw klacht, onderzoeken wij uw klacht. Zowel u, als de personen die betrokken zijn bij uw klacht, worden door Aliantis individueel gehoord over de kwestie. Afhankelijk van de ernst van de omstandigheden, vinden deze gesprekken telefonisch of persoonlijk plaats. U heeft het recht om iemand mee te nemen of mee te laten luisteren bij dit gesprek.

### 4. Afwikkeling van de klacht

Aan de hand van dit onderzoek neemt de directie een besluit over uw klacht. Hierbij kan de klacht ongegrond verklaard worden. U wordt schriftelijk/per e-mail geïnformeerd over de bevindingen van het onderzoek en de eventuele maatregelen die Aliantis naar aanleiding van uw klachten gaat nemen. U ontvangt dit besluit uiterlijk 4 weken nadat wij u uw klacht bij ons heeft ingediend.

### 5. Als u het niet eens bent met onze klachtenafhandeling

Aliantis staat geregistreerd bij de Algemene Beroepsvereniging voor Counselling (ABvC) onder nummer 110138. De ABvC controleert of Aliantis voldoet aan de regelgeving.

De AbvC beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Indien uw klacht niet naar tevredenheid door Aliantis werd afgehandeld, kunt u dit kenbaar maken aan de ABvC. Hiervoor moet uw klacht eerst volledig door Aliantis zijn afgehandeld. De contactgegevens vindt u op [www.abvc.nl](http://www.abvc.nl).

De klachtenfunctionaris van de ABvC onderzoekt uw zaak en adviseert naar een passende klachtenafhandeling. Indien u het daar niet mee eens bent, legt de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de ABvC uw klacht voor verdere afhandeling voor aan de Geschillencommissie Complementaire en Alternatieve gezondheidszorg (SCAG).

### 6. Bewaartermijn

Aliantis bewaart informatie over klachtafhandeling 7 jaar, conform de fiscale bewaartermijn.

## Incidenten reglement

Sinds 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) in werking getreden. Deze wet verplicht Aliantis o.a. om incidenten te registreren en onze handelingen hieromtrent bespreekbaar te maken in een incidentgroep. De wet noemt dit Veilig Incident Melden (VIM). Het woord 'melden' betekent in dit geval 'er een notitie van maken en bespreken in een incidentgroep'.

### **Wat is een incident?**

Een incident is een gebeurtenis die leidde of had kunnen leiden tot een schadelijk gevolg voor de cliënt door menselijk handelen of nalaten, organisatorisch handelen of nalaten en/of technisch handelen of nalaten.

Een incident kan door een medewerker of cliënt van Aliantis opgemerkt worden tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Een incident kan ook door een klacht zichtbaar worden.

### **Hoe gaat Aliantis om met incidenten?**

Incidenten zijn leermomenten. Aliantis vindt het belangrijk om gesignaleerde incidenten te bespreken. Deze besprekingen zijn op vertrouwelijke basis, waarbij de identiteit van de betrokkenen zijn geanonimiseerd. Hierdoor is het voor iedereen laagdrempelig om een incident te melden.

### **Het melden van een incident**

Wellicht heeft u iets opgemerkt, waarvan u vermoedt dat Aliantis daar iets van kan leren. Wij horen het graag van u. U kunt dit schriftelijk of telefonisch aan ons doorgeven. U vindt onze contactgegevens op [www.aliantis.nl](http://www.aliantis.nl).

Incidentmeldingen worden vertrouwelijk behandeld en anoniem geregistreerd. Daarom krijgt u na afronding van de incidentenbespreking geen terugkoppeling. Een incident melden verschilt hierin met een klacht indienen. In ons klachtenreglement leest u meer over het indienen van een klacht.

### **Doelen van een incidentbespreking:**

De incidentenbespreking heeft als doel om te onderzoeken wat geleerd kan worden van het incident. De schuldvraag is hierbij niet aan de orde.

Doelen van de incidentbespreking:

1. Analyseren wat er (bijna) is misgegaan en op welke wijze kan worden voorkomen dat een vergelijkbaar incident zich nogmaals voordoet.
2. Bewaken en bevorderen van de kwaliteit van Aliantis, door het toepassen van veranderingen in de geboden dienstverlening naar aanleiding van een incident.
3. Samen met collega's aan de hand van de gebeurtenis bezien of er structurele oorzaken zijn aan te merken, die bijsturing, dan wel verbetering behoeven.

### **De incidentenbespreking**

Aliantis is vanuit de registratie bij de Algemene Beroepsvereniging voor Counselling lid van een incident/intervisiegroep. Deze vaste groep van solistisch werkende collega's, bespreken met elkaar de ingebrachte geanonimiseerde incidenten, met als doel hiervan te leren.

**Vertrouwen en veiligheid**

Om tot open bespreking te komen, vindt de incidentbespreking in vertrouwen plaats.

Het incidentenregister en alle bijhorende verslaglegging zijn vertrouwelijk. Het IGZ (Inspecteur Gezondheidszorg) en het OM hebben geen inzage of toegang in deze informatie, tenzij op bevel van de rechter.

De privacy van alle betrokken personen zijn eveneens beschermd. Een casus wordt geanonimiseerd ingebracht.

**Meldplicht incidenten met geweld of strafbare feiten**

Hoewel incident meldingen en besprekingen vertrouwelijk zijn, is Aliantis vanuit de Wkkgz verplicht om incidenten met geweld of strafbare feiten te melden bij de IGZ (Inspecteur Gezondheidszorg).