

# Geschillenregeling

## TOEPASSINGSGBIED:

Dit beleid en deze procedure zijn van toepassing op alle cliënten en medewerkers van de Verslavingszorg Good Hope GGZ.

## DOEL:

- Het doel van deze procedure is ervoor te zorgen dat de rechten van de cliënt en medewerker worden beschermd en dat zij verantwoording en herstel kunnen vragen wanneer zij vinden dat hun rechten zijn/worden geschonden.
- Duidelijke, vertrouwelijke ondersteuningsmechanismen vormgeven waarmee cliënten en medewerkers geschillen formeel kunnen indienen en onderzoeken kunnen aanvragen naar de disciplinaire beslissingen van de kliniek of verantwoordingen en herstel kunnen vragen voor (vermeende) schendingen van rechten.
- Om ervoor te zorgen dat geschillen naar behoren worden onderzocht volgens de wettelijke eisen.

## DEFINITIE:

“Een geschil is een serieus verschil van mening”.

Anders dan bij klacht staan hier partijen tegenover elkaar. Dit is een voor Good Hope onwenselijke situatie en wenst een dergelijke situatie naar tevredenheid van alle partijen op te lossen.

## PROCEDURE

- Alle cliënten en medewerkers hebben het recht om een geschil in te dienen.
- Indien de persoon anonimiteit behoeft kan het geschil duidelijk omschreven, gemotiveerd en onderbouwd worden ingediend bij de onafhankelijk vertouwenspersoon S. van Reenen, [santhavreenen@gmail.com](mailto:samanthavreenen@gmail.com). De vertouwenspersoon zal contact met persoon zoeken en het geschil aanhangig maken bij de kliniekmanager met inachtneming van de anonimiteit van indiener. De vertouwenspersoon bericht 1 keer per jaar aan de Raad van Bestuur over alle bij haar ingediende klachten en geschillen, nooit over personen. Het staat indiener vrij een eigen afweging te maken wat betreft anonimiteit. Anonimiteit in het geschil zal nooit een effect hebben op de inhoudelijke afhandeling.
- Indien de persoon geen anonimiteit behoeft kan de persoon het verschil van mening duidelijk omschreven, gemotiveerd en onderbouwd indienen bij de manager van de kliniek, [clinicmanager@rustenburgcare.co.za](mailto:clinicmanager@rustenburgcare.co.za) die het geschil aanhangig maakt bij de bestuurder.
- De kliniekmanager beoordeelt na eventueel overleg met het managementteam, bestuurder en juridisch adviseur of er voldoende informatie over het geschil is ingediend en zal zonodig aanvullende vragen binnen 5 werkdagen formuleren en vragen aan indiener.
- Na het antwoord op aanvullende vragen te hebben ontvangen zal binnen de termijn van 15 werkdagen na ontvangst een standpunt en eventueel aanbod van de kant van Good Hope worden gepresenteerd aan indiener. Deze termijn kan zonder opgaaf van redenen doch met verwittiging van persoon 1x worden verlengd met 15 werkdagen. Volgende verlenging(en) zullen in overleg dienen plaats te vinden.
- De indiener (de persoon zelf dan wel de vertouwenspersoon in deze optredend voor) heeft een termijn van 3 weken om hierop te antwoorden en eventueel te komen met een eigen

aanbod. Wordt deze termijn overschreden dan wordt het aanbod van Good Hope geacht aanvaard te zijn.

- Good Hope neemt een termijn van 15 werkdagen om indiener op de hoogte stellen van verwerping dan wel acceptatie van aanbod van indiener en/of finaal standpunt en finaal aanbod van Good Hope. De indiener (de persoon zelf dan wel de vertrouwenspersoon in deze optredend voor) heeft een termijn van 3 weken om hierop te antwoorden. Wordt deze termijn overschreden dan wordt het aanbod van Good Hope geacht aanvaard te zijn.
- Indien het aanbod van Good Hope onvoldoende is in de ogen van indiener heeft indiener een termijn van 3 weken om Good Hope te laten weten dat het aanbod wordt verworpen.
- Indien het geschil niet naar tevredenheid van indiener is opgelost/ aanbod niet voldoende is, kan een geschil worden ingediend bij de onafhankelijke Stichting Geschillencommissie, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) . De geschillencommissie heeft haar eigen procedure en beoordeling in de afhandeling van geschillen welke Good Hope volgt en eerbiedigt.