**KLACHTENPROCEDURE**

**Volgend stappenplan wordt gebruikt bij ontvangst van een klacht jegens een geregistreerd VVTIV-lid.**

Voorafgaand :

**Commissie:** De Raad van Bestuur van VVTIV vzw benoemt onder zijn geregistreerde leden een commissie waarin tenminste drie leden stemgerechtigd zijn. Niet aanwezige stemgerechtigde leden kunnen een volmacht geven.

1. Cliënten kunnen **bij een lid van het dagelijkse bestuur van VVTIV** een klacht/melding indienen jegens een geregistreerd lid met betrekking tot diens gedrag in de begeleidingsrelatie.

We spreken hier nog niet van een officiële klacht.

2. Het bestuur van VVTIV neemt elke klacht ernstig.

Het bestuur van de VVTIV nodigt eerst de cliënt en vervolgens de therapeut uit voor een gesprek met twee I.V.-therapeuten. Deze I.V.-therapeuten worden gekozen afhankelijk van de inhoud van de klacht. Zij zijn niet betrokken bij de klacht en kunnen vanuit hun expertise met voldoende aandacht, betrokkenheid én afstand het gesprek leiden.

Tijdens dit gesprek wordt uitgelegd hoe de procedure van klachtbehandeling werkt.

Indien mogelijk bemiddelt het bestuur tussen de cliënt en de betrokken therapeut.

Het is belangrijk om te melden dat de I.V.-therapeuten hier geen dossier van opmaken.

3. Wanneer bemiddeling niet werkt of niet mogelijk is, kan de cliënt een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit gebeurt schriftelijk en wordt gericht aan het volgende adres : VVTIV p/a Patriottenstraat 35, 2800 Berchem.

4. Commissie onderzoekt de klacht en doet **binnen de maand uitspraak of zij de klacht gegrond vindt.**

We spreken van een gegronde klacht wanneer de I.V.-therapeut de gedragscode niet respecteert. De klacht dient concreet te zijn en alle betrokken partijen te benoemen.

Bovendien dient klacht uit eerste hand te zijn, d.w.z. de cliënt dient ze zelf in, niet via derden. Uitzondering hierop is klacht van

* een minderjarige (kan ingediend worden door de ouders)
* een persoon met een beperking die niet zelf de klacht kan indienen
* *…*

5. Klacht is gegrond en wordt onderzocht door de commissie

6. Aanhoren van alle partijen:

Er volgt een gesprek met alle partijen.

De commissie maakt hiervan een verslag dat ondertekend wordt door alle partijen.

7. Mogelijke acties:

* Wanneer er vermoeden is, maar de klacht niet echt kan bewezen worden: waarschuwing.
* Bij een gegronde klacht : berisping.

De commissie zal ook raadgevingen geven tot herstel van de therapeutische relatie, indien mogelijk, waaronder supervisie voor de therapeut.

* Bij een ernstige klacht, afhankelijk van de ernst van deze klacht: tijdelijke schorsing of definitieve uitsluiting als lid.

Bij schorsing en uitsluiting wordt de betreffende I.V.-therapeut (tijdelijk) van de lijst van geregistreerde I.V.-therapeuten geschrapt.

8. Commissie staaft uitspraak met argumentatie bij de Raad van Bestuur van VVTIV.

Van elke officiële klacht houdt de commissie een dossier bij.

Alle partijen kunnen in beroep gaan.

9. Beroep aantekenen : Bezwaarschrift indienen bij Raad van Bestuur.

10. Commissie zal zich beraden met de hulp van een onafhankelijke expert waarmee alledrie de partijen akkoord gaan (therapeut, cliënt en de Raad van Bestuur).

11. De Raad van Bestuur doet uitspraak binnen de twee maanden na ontvangst van het bezwaarschrift.

12. Alle uitspraken van de commissie zijn bindend jegens VVTIV.

13. Alle uitspraken van de voltallige Raad van Bestuur van VVTIV (of vertegenwoordigd via een volmacht) zijn bindend voor de commissie.

14. De commissie kan in overleg met de voltallige Raad van Bestuur (of vertegenwoordigd via een volmacht) nieuwe gedragsregels opstellen. Deze moeten kunnen bekrachtigd worden in de eerstvolgende Algemene Vergadering.