

Stichting Radiqs Beleidsplan

Inleiding

Bij stichting radiqs geloven wij dat elke patiënt recht heeft op hoogwaardige gezondheidszorg, ongeacht etniciteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociaal-economische status, opleidingsniveau of fysieke en/of mentale gezondheid. Om dit te kunnen leveren is kennis van de eigen bewuste en onbewuste vooroordelen nodig. Ook moet er kennis zijn van de gevolgen van systemische uitsluiting van gemarginaliseerde groepen en de structurele barrières tot zorgtoegang die hierdoor worden ervaren. We vinden dat dit een onderdeel moet worden van de opleidingen binnen de gezondheidszorg. Elk zorgverlener heeft recht op een volwaardige opleiding die het kader schetst waarop deze hulpverlener inclusieve zorg kan bieden. Na de opleiding zal de verantwoordelijkheid gedeeld zijn, waarbij zorgverleners zelf hun kennis en kunde op peil moeten houden en werkgevers toegang tot trainingen dienen te faciliteren.

Op dit moment bestaan nog belangrijke barrières die inclusieve gezondheidszorg in de weg zitten en hier wil radiqs verandering in brengen.

Discriminatie bestaat in elke moderne samenleving en veroorzaakt vermijdbare ziekten en vroegtijdige sterfgevallen bij groepen die vaak reeds benadeeld zijn. Hoewel categorieën zoals ras, geslacht en caste biologisch willekeurig zijn, is de discriminatie waarmee gemarginaliseerde groepen worden geconfronteerd zeer reëel. De geschiedenis en de huidige praktijk tonen aan dat discriminerende ideologieën onze samenleving, de wetenschap en de interpretatie van het onderzoek in de kliniek hebben gevormd. Ons huidige beleid blijft bevolkingsgroepen marginaliseren door gebruik te maken van discriminerende ideologieën die leiden tot slechtere gezondheidsuitkomsten. Deze ideologieën vormen de basis voor aanvallen op degenen die als 'anderen' worden gezien. Zo kan er bijvoorbeeld sprake zijn van geïnstitutionaliseerde discriminerende beleidsmaatregelen, of nadelige behandeling door individuen die een rol spelen in systematische onderdrukking en interpersoonlijke agressies. Hoewel discriminatie verschillende vormen aanneemt in verschillende tijden en ruimtes, liggen de dieperliggende oorzaken in inspanningen om historische machtsstructuren te handhaven.

De uitingen hiervan zijn in het gezondheidszorgsysteem nog dagelijks merkbaar, bijvoorbeeld door

- het gebrek aan representatie van verschillende groepen en lichamen in het medische curriculum en in het gebruik van niet inclusief onderwijsmateriaal binnen het medische onderwijs setting;
- het gebrek aan representatie binnen het wetenschappelijk onderzoek, waardoor bepaalde groepen en lichamen disproportioneel minder vertegenwoordigd zijn;
- de disproportionele verdeling van vermijdbare ziekte onder bepaalde kwetsbare bevolkingsgroepen die getroffen worden door armoede en ongezonde omgevingsfactoren;
- het ontbreken van kennis over de medische geschiedenis en hoe bepaalde hulpmiddelen en behandelingen tot stand zijn gekomen, ten nadele van bepaalde groepen;
- het in stand houden van discriminerende richtlijnen die bepaalde groepen en lichamen structureel benadelen als het gaat om gezondheidsuitkomsten;
- de beperkte toegang tot de medische opleiding voor studenten van bepaalde groepen en de beperking in doorstroommogelijkheden naar de specialistenopleiding en het maken van promotie;

Stichting radiqs heeft als doel om deze gezondheidsverschillen aan te kaarten en bij te dragen aan meer bewustzijn over dit onderwerp onder zorgprofessionals. We kunnen als stichting niet de hele wereld veranderen, maar wij kunnen wel focussen op de gebieden waar wij invloed op kunnen uitoefenen, vanuit onze gedeelde expertise.

Dit willen we doen aan de hand van een aantal pijlers:

1. Bewustzijn
2. Onderwijs
3. Onderzoek
4. Advisering

Bij radiqs zijn wij toegewijd om inclusiviteit, rechtvaardigheid en respect te bevorderen binnen de gezondheidszorg. We willen zorgprofessionals in hun kracht zetten door het bieden van trainingen op het gebied van communicatievaardigheden en ze bewust maken van persoonlijke vooroordelen, om zodoende de kloof in gezondheidsverschillen te helpen overbruggen.

Dit kan zowel vanuit het perspectief van de zorgverlener zijn, als vanuit het perspectief van de patiënt. Bij radiqs geloven wij dat een stem geven aan alle verschillende perspectieven zal maken dat wij tot meer innovatieve ideeën en oplossingen zullen komen voor onze hedendaagse problemen in de zorg.

Missie/visie

Onze stichting is toegewijd aan het creëren van een meer inclusief en rechtvaardig gezondheidszorgsysteem. Dit willen we doen door het bieden van communicatieve vaardigheden en bewustwording rondom persoonlijke (onbewuste) vooroordelen van zorgprofessionals. Via ons uitgebreid cursusaanbod streven we naar het bevorderen van diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie binnen de gezondheidszorginstellingen en het stimuleren van een cultuur van respect en compassie voor alle patiënten en collega's, ongeacht achtergrond.

Ons ultieme doel is het verbeteren van de gezondheidsresultaten voor alle patiënten door zorgprofessionals in staat te stellen effectief en inclusief te communiceren.

Doelstellingen

Korte termijn (2 jaar)

- Bewustzijn:
 - + creëren van een open source online course die breed toegankelijk is op onze website
 - + creëren en tot beschikking stellen van representatieve, open source onderwijs video's (CoMaster)
 - + het ontwikkelen van eigen illustratieve en inclusieve afbeeldingen die vrij beschikbaar worden gesteld
- Onderwijs:
 - + inbedden van ons curriculum in workshopvorm binnen de opleiding tot arts
 - + een communicatietraining ontwikkelen voor zorgprofessionals die gebruik maakt van eigen opnames van een consultvoering

- + een docenttraining ontwikkelen die potentiële docenten opleidt voor onze cursus
- + het faciliteren van lezingen en workshops in klinieken, op congressen of online
- Onderzoek:
 - + samenwerkingsverband NWO onderzoeksconsortium “Disrupting sameness in academia”
 - + het onderzoeken van de effecten van de implementatie van onze training
 - + onderwijskundig verbeteren en innoveren van onze cursussen en trainingen
- Advisering:
 - + samen met afdelingen trainingen op maat vormgeven en meedenken met beleid
 - + principes van inclusieve communicatie uitdragen binnen de zorg door groepstraining
 - + het actief delen van onze kennis op onze website en op sociale media kanalen

Lange termijn (>2 jaar)

- Bewustzijn:
 - + het creëren van een sterke merknaam en het delen van ons verhaal
 - + samenwerking met de creatieve sector en specialisten op het gebied van storytelling
 - + bijdragen aan meer draagvlak voor dit onderwerp in de zorg en in de samenleving
- Onderwijs:
 - + inbedden van onze uitgebreide training (inclusief cyclisch video onderwijs) binnen de opleiding tot arts en medisch specialist
 - + uitbreiding van onze training naar de paramedici en verpleegkundigen opleiding
 - + aanpassing van onze training binnen andere werkvelden waar machtsverhoudingen binnen gesprekken bestaan, zoals binnen het onderwijs (docent-student) en bedrijven (werkgever-werknemers)
- Onderzoek:
 - + post-doctoraal onderzoek over de effecten van de radiqs interventie op attitude verandering binnen de gezondheidszorg
 - + methodologisch/onderwijskundig onderzoek publiceren en online delen
 - + het ondersteunen van nieuwe onderzoeksprojecten op dit onderwerp
- Advisering:
 - + ervaring ontwikkelen op het gebied van disruptie van bestaande machtsstructuren
 - + vertaalslag van individueel gedrag naar groepsdynamiek
 - + training uitbreiden naar ingewikkelde communicatie, zoals bij conflicten of klachten

Stappenplan/strategie

Radiqs zal in samenwerking met design professionals werken aan een merknaam en storytelling. Het doel is om te werken aan meer herkenbaarheid en onze visie en ons onderwijs aan een breder publiek in de zorg aan te bieden. Dit willen we op een innovatieve manier doen en om die reden zoeken wij de samenwerking op met de creatieve sector.

In eerste fase zal radiqs focussen op het opzetten van de online cursus en de trainingen (zowel de instap cursus als de trainingen voor docenten). Hiermee worden zowel de pijlers *Bewustzijn* als *Onderwijs* simultaan opgestart en kunnen beide elkaar inhoudelijk versterken.

De samenwerking met het onderzoeksconsortium wordt in tweede instantie opgezet, waarbij de eerste pilots vanuit de pijler *Onderwijs* gebruikt worden voor het verzamelen van data en het ontwerpen van de juiste onderzoeksvragen en methodologie.

Ten slotte zullen we focussen op onze kennis en expertise op het gebied van *Adviseren*, waarbij we in de praktijk bij het geven van workshops en trainingen input verzamelen van de barrières die onze studenten ervaren op de werkvloer.

Sterkte-zwakte analyse

Gebrek aan draagvlak

De boodschap dat discriminatie en (onbewuste) vooroordelen een rol spelen in gezondheidsuitkomsten van patiënten is in de basis geen fijne boodschap. In de praktijk hebben nog altijd collega's die het bestaan van discriminatie in de zorg niet herkennen of actief ontkennen. Daarnaast zijn er collega's die vinden dat discriminatie onvermijdelijk is: zij vinden het een maatschappelijk probleem en zien geen rol voor de individuele arts om hier iets aan te doen. Bij radiqs vinden we het vooral belangrijk om niet verder bij te dragen aan polarisatie. Wij willen alle perspectieven op dit onderwerp de ruimte geven en zodoende het gesprek met elkaar aan te gaan. We geloven in de basis dat elke arts goede zorg wil bieden aan alle patiënten: de trainingen die wij aanbieden dragen hieraan bij en versterken de vaardigheden van elke zorgverlener om het beste uit zichzelf te halen.

Perfectionisme

In de geneeskunde heerst een cultuur dat het maken van fouten niet is toegestaan. Begrijpelijk aangezien fouten in de geneeskunde verstrekken gevolgen kunnen hebben. Echter fouten maken is menselijk, en bij radiqs geloven wij dat je altijd kunt blijven leren en jezelf kunt blijven verbeteren - ook als je al lang bent afgestudeerd. In ons zorgsysteem heerst een cultuur van perfectionisme en onfeilbaarheid. Elke vorm van verandering leidt in eerste instantie tot weerstand en hier moeten we eerst met empathie doorheen.

Een van onze doelen is om het hebben van vooroordelen te normaliseren: stereotyperend denken is de basis van het vormen van een differentiaal diagnose, waardoor wij als artsen en verpleegkundigen hier goed in getraind zijn. Echter moeten wij ons realiseren dat dit de contactgroei tussen arts en patiënt in de weg kan zitten. Het maken van contact met de patiënt is een van de voorwaarden is voor het bereiken van gedeelde besluitvorming. Naarmate je meer ervaren bent als zorgverlener en naarmate de werkdruk in de zorg toeneemt, zien we dat men minder tijd neemt voor het maken van echt contact met de patiënt. Bij radiqs zijn we van mening dat deze stap niet mag worden overgeslagen en dat bewustwording van de gevolgen en het aanleren van technieken zal maken dat dit in de praktijk meer inclusieve zorg op maat kan leveren. Dit geldt ook voor de meer ervaren zorgverleners, die wellicht geen ruimte voor groei zien in hun communicatie vermogen. Het kan uitdagend zijn om ook de meer ervaren hulpverleners enthousiast te krijgen voor ons onderwijs en hierin zien we een mooie rol voor het zoeken naar de juiste rolmodellen binnen elke groep.

Kwetsbaarheid

Jezelf filmen en terugzien op beeld terwijl je een consult uitvoert kan confronterend zijn. Onze vorm van onderwijs is interactief en kwetsbaar. We vragen mensen om naar zichzelf terug te kijken en samen met een aantal collega's te reflecteren. Dit dient met zorg en empathie te gebeuren en alle docenten moeten in de basis zelf deze vorm van onderwijs eerder hebben ervaren. Zij moeten

voldoende vaardigheden en kunde laten zien op het gebied van het leiden van een intervisie met studenten, ze moeten kunnen improviseren tijdens het onderwijs aangezien elke groep anders is en zij moeten goed om kunnen gaan met weerstand of spiegelende opmerkingen van studenten naar elkaar toe. Deze onderwijsvorm vraagt dus ook om vaardigheden op het gebied van de eigen emotieregulatie en het omgaan met conflicten of meningsverschillen.

Privacy en veiligheid

Het opnemen van consulten is een gevoelige kwestie en moet met zorg worden georganiseerd. Enerzijds is de wijze van toestemming vragen aan de patiënt enorm belangrijk. De patiënt mag op geen enkele wijze het gevoel krijgen mee te moeten doen of dat het wel/niet meedoen effect heeft op de kwaliteit van de geleverde zorg. In de uitleg naar patiënten toe is het belangrijk om te benadrukken dat de video primair gebruikt wordt om de communicatievaardigheden van de arts te trainen en te toetsen. We willen allemaal dat onze artsen en verpleegkundigen goed communiceren met ons als patiënt, en onderwijs hierop en directe feedback is onmisbaar. Na 15 jaar ervaring met het geven van dit onderwijs weten we dat toestemming vragen meestal zonder problemen verloopt, mits goed uitgelegd.

Tevens is het belangrijk dat de patiënt weet wat met de video gebeurt. In principe worden alle beelden na het voltooiën van de onderwijscyclus gewist, mits van tevoren expliciet toestemming is gevraagd voor het opslaan of bewaren van de video (bijvoorbeeld voor het geven van een workshop of lezing bij een congres, waarbij de patiënt de optie krijgt om onherkenbaar in beeld te komen). De patiënt kan ten alle tijde de toestemming weer terugtrekken, waarop de video direct gewist zal worden.

Om dit op een vertrouwelijke en veilige manier te kunnen doen zal radiqs altijd samenwerken met een betrouwbare partij die zowel de optie om te filmen zal faciliteren als het opslaan van de data in een beveiligde omgeving.

Huidige situatie

Kernactiviteiten

Op dit moment is de inclusieve communicatie training nog niet op een gestructureerde wijze geïntegreerd in de activiteiten van stichting radiqs. Er ontbreekt een formele coördinatie en er is geen specifieke vereiste voor inclusieve communicatievaardigheden voor zorgverleners, in tegenstelling tot bijvoorbeeld reanimatievaardigheden die wel formeel worden getoetst. Het ontbreekt aan een centrale coördinatie en een formele erkenning van inclusieve communicatie als een essentiële competentie binnen de gezondheidszorg.

Er zijn enkele bewustzijnsinitiatieven gaande, zoals het creëren van een open source online cursus die breed toegankelijk zal zijn op onze website. Daarnaast worden representatieve, open source onderwijsvideo's (CoMaster) en illustratieve, inclusieve afbeeldingen ontwikkeld en vrij beschikbaar gesteld.

In termen van onderwijs is er momenteel een curriculum in workshopvorm binnen de opleiding tot arts, maar er ontbreekt een specifieke communicatietraining voor zorgprofessionals die gebruikmaakt van eigen opnames van consultvoeringen. Ook is er nog geen formele docenttraining die potentiële docenten opleidt voor de cursus. Er worden wel lezingen en workshops gefaciliteerd in verschillende settings.

Het onderzoek naar inclusieve communicatie is gestart in samenwerking met het NWO-onderzoeksconsortium "Disrupting sameness in academia". Echter, de effecten van de implementatie van de training zijn nog niet systematisch onderzocht.

Wat betreft advisering zijn er samenwerkingen met afdelingen om trainingen op maat vorm te geven en wordt actief meegedacht met beleid. De kennis wordt gedeeld op onze website en op sociale media, maar er is ruimte voor verdere ontwikkeling en verspreiding van deze kennis zoals omschreven in onze korte termijn doelstellingen.

Organisatie

Stichting radiqs is per 13-11-2023 opgericht en handelt onder de naam "radiqs".

Mede-oprichters

- mevrouw Milène Tirza Alferink
- mevrouw Leila Naomi Atmowihardjo
- mevrouw Niloefar Ashtiani
- de heer Jason Gianni van Genderen
- mevrouw Sara Sahba
- de heer Salmaan Sana

Algemene gegevens:

KvK nummer: 91972205

Fiscaal nummer: 865835834

Radiqs heeft aan Algemeen Nut Beogend Instelling (ANBI) status aangevraagd bij de belastingdienst in februari 2024.

Contactgegevens:

Postadres: Tweede Sweelinckstraat 7-2, 1073 EG Amsterdam

E-mailadres: info@radiqs.nl

Website: www.radiqs.nl

Bestuur

Het bestuur werkt onbezoldigd voor hun bestuurlijke werkzaamheden.

- Milène Tirza Alferink, als voorzitter;
- Leila Naomi Atmowihardjo, als secretaris;
- Niloefar Ashtiani, als penningmeester;
- Jason Gianni van Genderen, als algemeen lid;
- Sara Sahba, als algemeen lid.

Organisatiestructuur

Radiqs bestaat uit een statutair bestuur van 5 leden, een voorzitter, een secretaris, een penningmeester en twee algemene leden. Het bestuur houdt toezicht op de directie en indirect dus ook op de verschillende projectteams. Voor de taakverdeling binnen het bestuur verwijzen wij naar het huishoudelijk reglement.

Directie

De directie kan bestaan uit een CEO (directeur), CFO (adjunct-directeur) en een CMO (projectcoördinator). Op dit moment heeft stichting radiqs nog geen functies binnen de directie benoemd.

Raad van advies

Stichting radiqs heeft op het moment van het formuleren van dit beleidsplan nog geen raad van advies. Het doel is om binnen het jaar 2024 meerdere personen te vragen om de raad van advies te vormen. Deze personen zullen als volledig onafhankelijke adviseurs fungeren zoals in het huishoudelijke reglement vastgesteld en door hun individuele expertise bijdragen aan de ontwikkeling en het waarborgen van de radiqs visie.

Wijze van besturen

De verantwoordelijkheden van het bestuur staan beschreven in de statuten van stichting radiqs. Het bestuur komt maandelijks bij elkaar voor een bestuursvergadering. Het bestuur stelt de directie aan. Het bestuur werkt onbezoldigd en ontvangt vacatiegelden conform de ANBI regelgeving van de belastingdienst.

De bevoegdheden, taak- en rolverdeling van de directie zijn vastgesteld in het huishoudelijke reglement. De directie is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken, waaronder het uitzetten en uitvoeren van de strategie, het identificeren en mitigeren van de (financiële) risico's, het bijhouden van de boekhouding, beheer van gelden, het opstellen van de jaarstukken en het vertegenwoordigen van de stichting jegens derden. Het bestuur heeft de controle en beslissingsbevoegdheid over de te voeren strategie en het budget. Gezien de directieleden op dit moment ook mede-oprichters en bestuursleden zijn, is er sprake van een nauwe samenwerking en afstemming van strategie en beleid tussen de verschillende leden.

Projectteams

De projectteams voeren dagelijkse werkzaamheden uit onder de verantwoordelijkheid van de directie. De bevoegdheden, taak- en rolverdeling van de projectteams staat vastgesteld in het huishoudelijke reglement. Hierbij zal in eerste instantie met vrijwilligers worden gewerkt. Op termijn zullen vergoedingen voor onderwijs en organisatie taken worden vastgesteld door de directie.

Risicoanalyse

1. Operationeel risico (fraude)
De enige personen met toegang tot financiële middelen zijn de bestuursleden en de directie. Alle organisatieleden hebben zich te houden aan de Governancecode Welzijn & Maatschappelijke dienstverlening. Door middel van periodieke controles en momenten van verantwoording van de personen met toegang tot de financiële middelen wordt voorkomen dat fraude kan plaatsvinden.
2. Systeemrisico (bankrisico)
Radiqs heeft een bankrekening bij een gerenommeerde bank. Door middel van het depositogarantiestelsel is tot 100.000 euro beschermd.
3. Liquiditeitsrisico (niet de beschikking hebben over middelen om verplichtingen te kunnen voldoen)
Door jaarlijkse fondsenwerving en budgettering wordt getracht voldoende liquide middelen te hebben om structurele verplichtingen te waarborgen. Tevens zullen op termijn eigen inkomsten voor de stichting komen vanuit de compensatie voor trainingen en lezingen.
4. Bepaalde toezicht op beheer financiële middelen

Elk kwartaal wordt een financiële administratie bespreking georganiseerd waar de penningmeester en directie de financiële middelen en uitgaven beoordelen. Daarnaast wordt er in 2024 een kascommissie of accountant aangesteld die ook jaarlijkse (onafhankelijke) controles uitvoert. Op deze manier wordt het risico op onvoldoende toezicht geminimaliseerd.

1. Beschrijving van bestaande risico's met betrekking tot financiën inclusief hoe deze verkleind (kunnen) worden:
 - Gebrek aan structurele financiering op langere termijn (nu is financiering gedekt voor 1-2 jaar) wat door fondsenwerving kan worden opgelost, evenals eigen inkomsten uit onderwijstaken.
 - Fondsenwerving vindt plaats door het bestuur en de directie gedurende het hele jaar, waarbij er specifiek wordt gezocht naar fondsen die open staan voor meerjarige financiering om de duurzaamheid van onze diensten te waarborgen.

Financiën

Werving van inkomsten

Tot op heden zijn de volgende fondsen door stichting radiqs geworven in 2023:

- Innovatiefonds AUMC (49.198 euro)
- BKO-Alumni fonds VU (10.000 euro)
- NWO fonds “Disrupting sameness (+/- 324.852 euro, waarvan 50.000 euro voor radiqs)

Beheer en besteding van vermogen

Het officiële jaaroverzicht van radiqs zal vanaf eind 2024 beschikbaar worden gesteld.

Samengevat is het budget van de AUMC Innovatiefonds rechtstreeks ingezet voor het vergoeden van de website, merknaam, logo door Fabrique, het maken van videomateriaal door Grace Production & Joe Eshuis, en de kosten van aansluiten en gebruiken van Codific (een app voor de veilige opslag van privacygevoelig materiaal zoals video's van consulten) voor een periode van 1 jaar.

Het BKO-alumni fonds is gebruikt voor het opstellen van de curriculum afbeeldingen en het vormgeven van de digitale omgeving voor de cursus door Fabrique. Het NWO fonds is toegekend voor een periode van 4 jaar en is in 2023 nog niet uitgegeven.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het goedkeuren van de strategie en het daaraan gekoppelde budget, opgesteld door de directie. De directie legt verantwoording af over de uitvoering van de strategie en het beheer en besteding van de beschikbare gelden.

Integriteits- en klachtenreglement

Stichting radiqs is een organisatie die is opgezet door artsen en ook bestaat uit (grotendeels) artsen. Alle BIG-geregistreerde artsen leggen niet alleen een artseneed af, maar dienen zich ook te houden aan de laatst geldende [KNMG-Gedragscode voor artsen](#). Ook voor de dienstverlening van radiqs is de gedragscode voor artsen van toepassing en wij verwachten dan ook van alle artsen die bijdragen aan de doelstellingen van radiqs dat hun handelen in lijn is met de gedragscode. Hiermee streven we ernaar de integriteit van onze inhoudelijke dienstverlening te waarborgen.

Daarnaast dient de integriteit binnen het functioneren van radiqs als stichting ook geborgd te worden. Om dit zoveel mogelijk structureel te borgen binnen radiqs maken we gebruik van het volgende

raamwerk:

Wet- en regelgeving overheid

Radiqs heeft te maken met wet- en regelgeving (Medisch beroepsgeheim en de Algemene Verordening Gegevensbescherming) waaraan zij moet voldoen en/of waarop zij zich moeten verantwoorden. De bestuursleden en directieleden onderschrijven en houden zich ook aan de Gedragscode maatschappelijke dienstverlening ([Governance code Welzijn & Maatschappelijke dienstverlening](#)), bedoeld voor maatschappelijke ondernemingen/organisaties. Zie voor een globale samenvatting van de gedragscode ook [dit artikel](#).

Statuten en reglementen

In de statuten en reglementen staan de handelingsvrijheid, mandatering en het tegengaan van belangenverstrengeling beschreven. Daarnaast staan in deze documenten de governance structuur en de wijze van besluitvorming vastgelegd. De reglementen zijn toegankelijk voor interne medewerkers. De statuten zijn vrij toegankelijk op de website.

Controleplannen

Integriteit:

Tijdens de periodieke bestuursvergaderingen is “integer handelen binnen radiqs” een standaard agendapunt waarbij het correct doorlopen van processen, uitvoeren van procedures en het nakomen van de gemaakte afspraken wordt getoetst. Het feit dat er structureel getoetst wordt heeft ook een preventieve werking. De uitkomsten van de vergaderingen worden vastgelegd in de notulen en verwerkt in het jaarverslag. Acties om het integriteitsprobleem te verhelpen worden zo snel mogelijk uitgezet na de bestuursvergadering.

Klachtenreglement:

Ontvangen klachten binnen stichting radiqs worden gezien als signalen die kunnen bijdragen aan de verbetering van onze diensten en organisatie. Klachten kunnen zowel extern als intern worden ingebracht via info@radiqs.nl. Radiqs bespreekt de klacht formeel in de bestuursvergadering bij agendapunt "Klachten" en streeft ernaar om de klacht binnen acht weken na melding af te handelen waarbij een proactieve betrokkenheid vanuit radiqs wordt nageleefd.

Voorlopige klachtenprocedure:

- Een ontvangen klacht wordt geregistreerd door de coördinator.
- Beoordeling of melding dient als klacht geclassificeerd te worden;
- Ontvangstbevestiging van een klacht wordt teruggekoppeld aan de melder;
- Er wordt een klachtbehandelaar aangewezen;
- Klachtendossier wordt gestart en aanvullende stukken worden toegevoegd;
- Binnen 10 werkdagen wordt de melder gecontacteerd;
- Hoor- en wederhoor vindt plaats bij alle betrokken partijen;
- Oplossingsgerichte aanpak wordt bepaald en uitgevoerd;
- Terugkoppeling van de afronding van de klacht wordt gecommuniceerd met de melder.