

# Klachtenregeling

## **Inleiding**

Coach-Point is een zorginstelling die gespecialiseerd is in het begeleiden en ondersteunen van zowel kinderen als volwassenen en probleemgezinnen met psychiatrische en/of psychosociale problemen. Coach-Point streeft ernaar om de hulpverlening zo prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het soms zo zijn dat de cliënt niet helemaal tevreden is. Dit kan de cliënt kenbaar maken door een klacht in te dienen. Ook een medewerker kan een klacht indienen.

De cliënt of medewerker kan de klacht eerst bespreekbaar maken bij de betreffende medewerker of gedragsdeskundige van Coach-Point. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt of niet prettig voelt, kan de cliënt of medewerker een officiële klacht indienen. De cliënt of medewerker kan hierbij hulp krijgen van de klachtenfunctionaris van [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl). Alle bij Coach-Point binnengekomen klachten worden geregistreerd, zodat deze kunnen worden besproken en herhaling kan worden voorkomen. Op die manier kan de klacht leiden tot een beter kwaliteitsbeleid en zorgaanbod van Coach-Point.

## **Begrippenlijst**

### **Klacht**

Als de cliënt of medewerker niet tevreden is kan de cliënt/medewerker zijn ongenoegen uiten. Het door de cliënt/medewerker geuite ongenoegen noemen we de klacht.

### **Cliënt**

De persoon die zorg ontvangt vanuit Coach-Point en bekend is door middel van een eigen dossier

### **Klager**

De persoon die de klacht indient bij Coach-Point. De cliënt/werknemer kan zelf de klacht indienen, maar hij/zij kan dit ook namens hem/haar laten doen. Bij jongeren tot 12 jaar moeten de ouders/verzorgers de klacht indienen.

### **Onafhankelijke geschillencommissie**

Een erkende externe onafhankelijke geschillencommissie waarbij Coach-Point via [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl) bij is aangesloten. De onafhankelijke geschillencommissie geeft bindend advies en bemiddelt waar nodig bij geldzaken.

### **Cliëntenraad**

Een door Coach-Point aangestelde groep mensen die de belangen van de cliënt behartigt.

### **Klachtenfunctionaris**

Onafhankelijk persoon die de taak heeft gekregen de klager en de klacht op te vangen en hierbij te bemiddelen als dit nodig is. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de

zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan hierbij bijstaan. De diensten van de klachtenfunctionaris zijn vanaf 1 januari 2017 gratis voor de cliënt.

### **Vertrouwenspersoon**

Een vertrouwenspersoon is iemand die de klager vertrouwt en die de klager kan bijstaan als het gaat om de klacht. Dit kan ook iemand zijn uit het netwerk van de klager.

### **Klachtendossier**

De verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie met betrekking tot de klacht.

### **Wet WKKGZ**

Doel van deze wet is het bevorderen van goede zorg en openheid over – en leren van – eventuele fouten en andere incidenten in de zorg. Deze wet draagt er aan bij dat zorginstellingen zorgvuldig omgaan met klachten en hiervan kunnen leren.

## **Bepalingen**

### **1.1 Op wie is de klachtenregeling van toepassing?**

Alle cliënten die zorg krijgen vanuit Coach-Point en medewerkers van Coach-Point

### **1.2 Wat is een klacht?**

Een klacht moet gaan over iets waar de klager zelf hinder van heeft ondervonden. Heeft de klager zelf geen hinder ondervonden dan kan dit niet als klacht ingediend worden.

### **1.3 Wie kan helpen bij het indienen van een klacht?**

De klachtenfunctionaris kan de klager helpen bij het indienen van een klacht. Ook kan de klachtenfunctionaris adviseren over verschillende andere instanties waar de klager terecht kan met de klacht. De klachtenfunctionaris kan benaderd worden via [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl)

### **1.4 Stappenplan klachtenprocedure**

1. Het komt wel eens voor dat de cliënt niet tevreden is met de hulpverlening die geboden wordt. De voorkeur gaat ernaar uit dat de cliënt dit in eerste instantie bij de hulpverlener meldt. Het streven is ernaar om de cliënt en de hulpverlener samen tot een passende oplossing te laten komen, uit de praktijk is gebleken dat dit het beste werkt. De hulpverlener koppelt dit vervolgens terug naar de gedragsdeskundige of naar de leidinggevende wanneer de klacht betrekking heeft op de gedragsdeskundige.
2. Komen de cliënt en de betreffende hulpverlener er samen niet uit, dan kan de gedragsdeskundige of de klachtenfunctionaris (van [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl)) bemiddelen. Zowel de cliënt, als de hulpverlener, kunnen de gedragsdeskundige informeren over de klacht. Met elkaar wordt dan gekeken naar een passende oplossing. De cliënt wordt in deze situatie te allen tijde geattendeerd op de klachtenregeling.

3. Komen de partijen niet tot een passende oplossing en is de klager nog steeds ontevreden, zal de gedragsdeskundige of klachtenfunctionaris (van [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl)) er voor zorgen dat de klager een klachtenformulier ontvangt. Ook kan de klager zelf een klachtenbrief opstellen. De klager kan de klacht vervolgens per post sturen naar het hoofdkantoor van Coach-Point of mailen naar [klachten@coach-point.nl](mailto:klachten@coach-point.nl)
4. De klager kan, indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, nog een klacht indienen bij de onafhankelijke geschillencommissie. Deze behandelt de klacht en doet uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschillencommissie kan worden benaderd via [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl)
5. Biedt de onafhankelijke geschillencommissie geen oplossing waar de klager of de organisatie zich in kan vinden, dan is het aanspannen van een rechtszaak een eventuele vervolgstap.

### **1.5 Omgang klachten en afhandeling**

Een zorgaanbieder moet vanaf 1 januari 2017 binnen 6 weken reageren op de klacht. De zorgaanbieder mag de behandeling van de klacht eenmalig verlengen met 4 weken, als dit in het belang is van de zorgvuldigheid. Het is ook mogelijk om in goed overleg met elkaar een langere termijn dan tien weken voor de afhandeling van de klacht af te spreken, bijvoorbeeld wanneer dit in het belang is van een duurzame oplossing.

De klager ontvangt bericht zodat hij weet dat de klacht is ontvangen. Daarnaast wordt informatie verstrekt over de vervolprocedure. De klager wordt tijdens de procedure op de hoogte gehouden per telefoon, e-mail of brief.

Coach-Point zal de klacht registreren en onderzoeken. Een klacht wordt bekeken door de directie op ernst, veiligheidsbedreiging, impact en de noodzaak voor direct ingrijpen. Hiermee wordt bepaald welke prioriteit een klacht heeft. Hierbij zijn onder andere de volgende vragen aan de orde:

- Wat is de directe oorzaak van de klacht? Is er sprake van agressie of een levensbedreigende situatie? Welke partijen zijn betrokken?
- Ligt de oorzaak binnen of buiten de organisatie? Ligt de oorzaak bij een externe organisatie dan moeten deze geïnformeerd en ingeschakeld worden bij het zoeken naar een oplossing
- Beperkt de klacht zich tot deze klager?

Op basis van de uitkomst van het onderzoek moet er beoordeeld worden of, en zo ja welke, actie nodig is. Dit kan een correctieve maatregel binnen de organisatie inhouden, gericht op het voorkomen van soortgelijke problemen in de toekomst. Mogelijke acties richting de cliënt kunnen zijn: extra ondersteuning en nazorg bieden, bemiddelen met en/of tussen instanties, wisselen van begeleider/coach/gedragsdeskundige etc.

Wanneer het onderzoek is afgerond, wordt de klager op zijn minst schriftelijk geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek en het besluit of er wel/geen actie volgt.

### **1.6 Uitspraak onafhankelijke geschillencommissie**

Bent u er niet uitgekomen met uw Coach-Point medewerker en vervolgens ook niet door middel van bemiddeling van de klachtenfunctionaris, dan heeft u waarschijnlijk de onafhankelijke

geschillencommissie ingeschakeld. Deze commissie onderzoekt de klacht en doet een uitspraak. Beide partijen dienen zich aan de uitspraak van de geschilleninstantie te houden.

### **1.7 Registratie en vervolg**

De klacht wordt geregistreerd door middel van een klachtendossier. Hierin is de klacht van de klager opgenomen en zijn communicatie en documenten van de klacht terug te vinden.

De klachten worden regelmatig geanalyseerd. Jaarlijks wordt een klachten top-10 opgesteld aan de hand van de binnengekomen klachten, zodat er structurele maatregelen kunnen worden getroffen om herhaling van veelvoorkomende klachten te voorkomen.