

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. VinkPC is een kleinschalige psychologenpraktijk waar betrokkenheid en persoonlijke benadering voorop staan.

Coach-Point en VinkPC streven 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. Ook voor klachten over bijvoorbeeld deskundigheidsbevordering kan deze klachtenregeling worden gevolgd.

De cliënt of medewerker kan de klacht eerst bespreekbaar maken bij de betreffende medewerker of gedragsdeskundige van Coach-Point/regiebehandelaar van VinkPC. 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. 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 en VinkPC.

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 of VinkPC en bekend is door middel van een eigen dossier

Klager

De persoon die de klacht indient bij Coach-Point of VinkPC. 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 en VinkPC via erisietsmisgegaan.nl bij zijn 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 VinkPC en medewerkers van Coach-Point en VinkPC

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

1.4 Stappenplan klachtenprocedure cliënten

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 casus regiehouder (CRH) of naar de manager zorg wanneer de klacht betrekking heeft op de CRH.

2. Komen de cliënt en de betreffende hulpverlener er samen niet uit, dan kan de CRH of de klachtenfunctionaris bemiddelen. Zowel de cliënt, als de hulpverlener, kunnen de CRH 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 CRH of klachtenfunctionaris er voor zorgen dat de klager een klachtenformulier (zie gerelateerde documenten) ontvangt. Ook kan de klager zelf een klachtenbrief opstellen of zijn klacht mondeling toelichten.. De klager kan de klacht vervolgens per post sturen naar het hoofdkantoor van Coach-Point of mailen naar klachten@coach-point.nl
4. De klager kan, indien hij van mening is dat de klacht niet juist wordt behandeld, een klachtenfunctionaris via www.erisetsmisgegaan.nl inschakelen. De klachtenfunctionaris van Coach-Point kan de klager hierover informeren.
5. 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 erisetsmisgegaan.nl
6. 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 Klachtenprocedure medewerkers

1. Indien het een klacht betreft van een medewerker over bejegening tijdens het werk of in zijn ogen ongerechtvaardigde besluiten die hem aan gaan, kan de werknemer bovenstaande klachtenregeling volgen. Zij zullen een klachtenformulier medewerkers (zie gerelateerde documenten) ontvangen.

1.6 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 binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging zodat hij weet dat de klacht is ontvangen. Daarnaast wordt informatie verstrekt over de vervolgpprocedure. De klager wordt tijdens de procedure op de hoogte gehouden per telefoon, e-mail of brief.

Coach-Point/VinkPC 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/ambulant begeleider/CRH 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.

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de zorgaanbieder, kan klager hierover een klacht indienen bij de gemeente.

1.7 Uitspraak onafhankelijke geschillencommissie

Bent u er niet uitgekomen met uw Coach-Point of VinkPC 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.

1.8 Registratie en vervolg

De klacht wordt geregistreerd door middel van een klachtendossier ([Datalek-Klachten-MIC-Register-CP.xlsx](#))

Hierin is de klacht van de klager opgenomen en zijn communicatie en documenten van de klacht terug te vinden.

De klachten worden regelmatig geanalyseerd door de functionaris klachtenbeheer. 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.

Gerelateerde wet- en regelgeving

- WKKGZ (januari 2022)
Bewaartermijn klachten: er is momenteel geen wettelijke bewaartermijn voor een klacht. Dit heeft te maken met de komst van de AVG (2018).
- ISO norm (8.2.1) (januari 2022)
- CAO GGZ (2019-2021) Hoofdstuk 7, artikel 5: klachten van de werknemer