### Klachtenregeling De Zorgcoach

**Inleiding**

de Zorgcoach streeft naar tevredenheid bij het kind/de jongeren en hun gezin. Het doel is om de beste zorg aan te bieden en af te stemmen met alle betrokkenen. Transparantie, openheid en afspraken staan hierbij centraal.

Toch kan het voorkomen dat het optreden van de Zorgcoach en/of zijn medewerkers aanleiding geeft tot klachten over de geleverde prestaties.

De Zorgcoach neemt klachten serieus en na beoordeling van de klacht volgen er zo nodig verbeteringen. Klachten vragen om een zorgvuldige afhandeling, waarbij zowel aan klager als aan betrokkene recht wordt gedaan.

**Mogelijkheden**

Indien de Zorgcoach bij het vervullen van zijn taken onbegrip of ontevredenheid teweeg brengt bij klanten, naasten van klanten, nabestaanden en/of andere personen, zal het zich naar vermogen inspannen om herstel van goede verhoudingen tot stand te brengen. Het tuchtrecht van het SKJ en de wet BIG en de diverse beroepsverenigingen is van toepassing voor al het handelen van de hulpverleners.

Er zijn meerdere mogelijkheden om een klacht kenbaar te maken, waarbij het aan de klager is welke keuze hij/zij maakt.

**1. Bespreken met betrokkene**

Wie een probleem heeft met de manier waarop hij wordt behandeld of bejegend, kan dat uiteraard bespreken met degene tegen wie het bezwaar zich richt. Onze medewerkers zullen trachten de kritiek of klacht om te zetten in verbeteringen. Ter lering worden deze kritiekpunten en/of klachten wel (anoniem) geregistreerd.

Wij verzoeken de klant altijd melding te maken van wat ontevredenheid dan ook. Niet alleen aan de coach, maar ook aan ons als organisatie. Daar worden we beter van.:

**Telefoon: 085 300 2 300**

**E-mail: klachten@de-zorgcoach.nl**

**2. Bemiddeling**

Een tweede mogelijkheid is klachtenbemiddeling. Het doel van de bemiddeling is het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de het kind/de jongere en zijn begeleider. Het kind/de jongeren en/of hun ouders kunnen te allen tijde contact zoeken met de leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft.

Deze geeft geen oordeel over de gegrondheid van de klacht, maar kan behulpzaam zijn bij het ophelderen van eventuele misverstanden en biedt een luisterend oor, waardoor mogelijk de goede verhouding tussen de klager en de betrokken medewerker hersteld kan worden. De invulling van een klachtenformulier maakt deel uit van de bemiddeling.

Een andere mogelijkheid is om de schriftelijke klacht direct aan de klachtenfunctionaris te richten.

De bemiddeling eindigt wanneer klager en bemiddelaar samen constateren dat het probleem is opgelost of wanneer een van beiden – klager of bemiddelaar – kenbaar maakt geen heil te zien in voortzetting van de bemiddeling. Als het probleem van de klager niet tot een oplossing is gebracht, bestaat altijd de mogelijkheid het oordeel van de externe Klachtencommissie te vragen over de gegrondheid van de klacht.

**3. Externe (onafhankelijke) Klachtencommissie**

Het doel van deze commissie is een oordeel uit te spreken over het al dan niet gegrond zijn van een klacht en een bijdrage te leveren aan eventuele genoegdoening bij de klager.

De Klachtencommissie geeft na een hoorzitting, waarbij klager en betrokkene(n) worden gehoord, alleen een oordeel over het al dan niet gegrond zijn van een klacht.

De Klachtencommissie is niet gerechtigd tot verdere maatregelen.

De Klachtencommissie kan wel aanbevelingen doen aan de Zorgcoach naar aanleiding van een klacht, bijvoorbeeld hoe de klacht opgelost kan worden, of hoe in de toekomst een klacht kan worden voorkomen.

Vervolgens laat de Zorgcoach binnen een maand weten of en welke maatregelen genomen zullen worden naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie.

**Klachten rechtstreeks aan de Inspectie voor Volksgezondheid**

Is de klacht niet opgelost, dan kan de klacht gemeld worden bij de Inspectie van de

Volksgezondheid. De inspectie kan niet overgaan tot behandeling, maar zal de klacht gebruiken binnen zijn toezichthoudende taak. De Inspecteur bewaakt de kwaliteit van de gezondheidszorg. Hij kan de hulpverlener attenderen op fouten, maar heeft zelf geen sanctiemogelijkheden.

Eventueel kan hij, in het belang van de volksgezondheid, een procedure starten bij het

Regionaal Tuchtcollege of een klacht indienen bij de Officier van Justitie. Informatie: www.igz.nl

**Klachten rechtstreeks aan het Regionaal Medisch Tuchtcollege**

Wanneer het vertrouwen in de hulpverlener is geschaad, kan een klacht ingediend worden bij het Regionaal Medisch Tuchtcollege.

Dit college kan de hulpverlener waarschuwen, berispen of een boete opleggen. In zeer zware gevallen kan de hulpverlener zelfs worden geschorst of uit zijn ambt worden gezet.

Bij het Medisch Tuchtcollege kan alleen een klacht worden ingediend over artsen, tandartsen, apothekers, verpleegkundigen en verloskundigen, psychiaters, psychologen en fysiotherapeuten.

**Indienen van een klacht**

Voor het indienen van een klacht bestaan diverse mogelijkheden:

• Bespreekbaar maken met de coach/begeleider

• Verzenden van een email naar klacht@mainway.nl

• (Telefonisch) Contact opnemen met de Zorgcoach. U kunt aangeven dat u een klacht heeft en een medewerker zal met u het klachtenformulier invullen.

Uiteraard worden alle klachten behandeld door de klachtenfunctionaris en zal de klager een (eerste) reactie ontvangen binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst van de klacht.