



## 1.4.0 Klachtenregeling De Zorgcoach

### Inleiding

De Zorgcoach streeft naar tevredenheid bij haar klanten en/of (als het om kinderen/jeugdigen gaat) bij hun wettelijke vertegenwoordigers. 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 medewerkers van De Zorgcoach aanleiding geeft tot klachten over de geleverde prestaties.

Klachten vragen om een zorgvuldige afhandeling, waarbij zowel aan klager als aan betrokkene recht wordt gedaan. Klachten worden geanalyseerd op basis waarvan verbeteracties worden geïmplementeerd.

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. Wij houden ons aan de wet- en regelgeving voor klachten zoals beschreven in de Jeugdwet (artikel 4.2.1) en de AVG. Verder hebben wij afspraken gemaakt met de gemeenten over de wijze waarop klachten worden afgehandeld.

### Klachten

Een klacht is een uiting van onvrede over organisatie van, bejegening door of behandeling door de organisatie. Voor de afhandeling worden de klachten die binnenkomen onderscheidt in:

#### Signaal

Uitspraken van ontevredenheid van klanten, verwijzers of medewerkers.

#### Informele klacht

Een informele klachten is een klacht en/of opmerking die eenvoudig en snel naar volle tevredenheid van betrokken partijen kan worden opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is.

#### Formele klacht

Formele klachten zijn klachten die niet snel, eenvoudig en naar tevredenheid van betrokken partijen kunnen worden opgelost. De klacht wordt dan in behandeling genomen volgens de klachtenprocedure van De Zorgcoach.

#### Geschil

Er is sprake van een geschil als de klager niet tevreden is met het oordeel van Mainway over de ingediende klacht en als bemiddeling door een externe klachtenfunctionaris niet is gelukt.



## Kenbaar maken klacht

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

### 2. Telefonisch indienen

Klachten kunnen telefonisch bij het Aanmeld- en Informatieteam van De Zorgcoach gemeld worden via telefoonnummer *085-3002300*. Dit is het team dat de contacten onderhoudt met degene op wie de klacht betrekking heeft. Het doel is het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen degene die onvrede ervaart en degene waarover onvrede bestaat.

Het Aanmeld- en Informatieteam 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.

### 3. Schriftelijk indienen

Een andere mogelijkheid is om de klacht in te dienen via de website van De Zorgcoach. Hierop kan een klachtenformulier ingevuld worden. Als de klacht urgent is verzoeken wij om tevens telefonisch contact op te nemen met het Aanmeld- en Informatieteam.

## Procedure afhandeling

### 1. Er samen uit komen

Als een klacht is gemeld, dan zal er altijd eerst vanuit de betrokkene en/of het Aanmeld- en Informatieteam contact worden gezocht met de klager om deze te horen. Samen wordt besproken welke acties eventueel genomen dienen te worden om de klacht naar tevredenheid op te kunnen lossen.

### 2. Klachtenfunctionaris

Wanneer een klacht schriftelijk is ingediend en het lukt niet om samen met de betrokkene en/of met het Aanmeld- en Informatieteam deze klacht naar tevredenheid op te lossen, dan wordt de klacht als officiële klacht voorgelegd aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat een klacht op de juiste wijze wordt afgehandeld, dat de communicatie daarover op een adequate manier plaatsvindt en dat er uitleg wordt gegeven over eventueel een verdere procedure. De klachtenfunctionaris ontvangt alle correspondentie over de klacht en de afhandeling daarvan om te kunnen beoordelen of de klacht juist of onjuist werd afgehandeld. Mocht de klachtenfunctionaris zelf betrokken zijn bij de inhoud van de klacht, dan neemt de Directeur Interne Bedrijfsvoering deze taak op zich.

De klager ontvangt binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een eerste reactie. Binnen zes weken zal de klachtenfunctionaris een advies geven aan de directeur over de afhandeling van de klacht, met een maximale verlenging van vier weken.

De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als beide partijen constateren dat het probleem is opgelost of wanneer één van beiden kenbaar maakt geen heil te zien in voortzetting van de bemiddeling. Als het probleem van de klager niet tot een oplossing is gebracht, bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen bij de gemeente die de zorg heeft ingekocht of bij de klachtencommissie.



### **3. Gemeente**

De gemeente waar de klager woont en die de zorg heeft ingekocht is voor De Zorgcoach opdrachtgever. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klant is opgelost, dan is het mogelijk dat de klager de klacht voorlegt aan de gemeente. De gemeente kan een bemiddelende positie innemen om de klacht alsnog tot een bevredigende uitkomst, voor beide partijen, te brengen.

### **4. Klachtencommissie**

De Klachtencommissie spreekt een oordeel uit over het al dan niet gegrond zijn van een klacht en levert een bijdrage aan de tevredenheid over de afhandeling bij de klager.

De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden. De voorzitter van de Klachtencommissie is dhr. H. Fibbe, directeur van Fibbe Jeugdhulp. Dhr. Fibbe is niet in dienst van De Zorgcoach en functioneert onafhankelijk van de organisatie in het uitbrengen van advies. De voorzitter roept minimaal twee medewerkers van de organisatie op die niet betrokken zijn bij de klacht. Een onafhankelijke vertrouwenspersoon kan indien gewenst worden ingeschakeld.

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 geeft een advies richting directeur over het afhandelen van de klacht en hoe in de toekomst de klacht kan worden voorkomen.

Binnen een maand na het oordeel van de Klachtencommissie laat de Zorgcoach weten of en welke maatregelen genomen worden naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie. Dit gebeurt schriftelijke en op grond van argumenten. Als de termijn wordt overschreden, wordt de klager hierover ingelicht met opgave van rede. Er wordt een nieuwe termijn afgesproken.

### **5. Geschilleninstantie**

De Zorgcoach is niet aangesloten bij een geschilleninstantie en heeft deze verplichting ook niet.

### **6. Melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en jeugd**

Is de klacht niet opgelost, dan kan de klacht gemeld worden bij de Inspectie Gezondheidszorg en jeugd via het [Landelijk Meldpunt Zorg](#). De inspectie kan niet overgaan tot behandeling, maar zal de klacht gebruiken binnen zijn toezichhoudende taak. De Inspecteur bewaakt de kwaliteit van de gezondheidszorg en onderzoekt, als de klacht hier aanleiding toe geeft, of de klant veiligheid in het geding is. Hij kan de hulpverlener daarbij attenderen op fouten, maar heeft zelf geen sanctiemogelijkheden. Als uit onderzoek blijkt dat er sprake is van een strafbaar feit, legt de inspectie de melding voor aan het Openbaar Ministerie. 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. Verdere informatie is te vinden via de website [www.igj.nl](http://www.igj.nl)

## **Vertrouwenspersonen**

Indien er sprake is van ongewenst gedrag (agressie en geweld, seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten, pesten of discriminatie) kan er behoefte zijn aan een vertrouwenspersoon.

### **Interne vertrouwenspersoon**

De Zorgcoach beschikt over een interne vertrouwenspersoon voor klanten. Hiermee kan een klant in contact komen door contact op te nemen met het Aanmeld- en Informatieteam ([AI@de-zorgcoach.nl](mailto:AI@de-zorgcoach.nl)).

### **Externe vertrouwenspersoon**

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders én verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ – Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ is een zelfstandige en onafhankelijke organisatie.



Op de [website](#) van het AKJ is meer informatie te vinden met alle contactgegevens. Het AKJ is telefonisch bereikbaar op 088-5551000, via de mail [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl) of via het [contactformulier](#) of [klachtformulier](#) op hun website. Ook kan worden gechat met een vertrouwenspersoon. Dat kan van maandag t/m donderdag van 16.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 15.00 tot 17.00 uur.

De Zorgcoach heeft ervoor gekozen om voor onze klanten die niet onder Jeugdzorg vallen in bijzondere gevallen de mogelijkheid te bieden om in contact te komen met een externe vertrouwenspersoon. Hiervoor kan een verzoek worden ingediend bij de klachtencoördinator. Dit kan door een mail te sturen naar [klachten@de-zorgcoach.nl](mailto:klachten@de-zorgcoach.nl) of door te bellen met 085-3002300.

## Wetgeving in het kader van privacy

In het kader van de klachtenregeling van De Zorgcoach is het toegestaan persoonsgegevens te verwerken (artikel 30 AVG). Alleen feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de klacht mogen geregistreerd worden. Bijzondere persoonsgegevens en medische gegevens mogen alleen geregistreerd worden indien dit rechtstreeks betrekking heeft op de klacht en met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen of als ze door betrokkene zelf al openbaar zijn gemaakt.

Het registreren van (persoons)gegevens is noodzakelijk voor een correcte en adequate afhandeling van een klacht. Daarnaast heeft registratie tot doel:

- In kaart brengen van de klacht.
- Volgen van het afhandelingsproces van de klacht.
- Feitenverzameling in geval een klacht ingediend wordt bij de directie of de klachtencommissie.
- Feitenverzameling in geval meerdere klachten over een aangeklaagde binnenkomen.
- Voorkomende ongewenste omgangsvormen in kaart brengen/incidentenregistratie.
- Het verbeteren van de dienstverlening.
- Gegevensverzameling ten behoeve van het jaarverslag voor de directie.
- Er wordt uiterst zorgvuldig omgegaan met de geregistreerde informatie volgens AVG-richtlijnen.

### Geheimhoudingsplicht voor betrokkenen

Er geldt geheimhoudingsplicht voor betrokkenen bij de klachtenprocedure of de melding van een voorval, ongewenste gebeurtenis of meningsverschil. De betrokken medewerkers mogen alleen gegevens aan anderen geven als de klant hiermee instemt.

### Beperkt toegang tot gegevens

Om het veilig melden van klachten of incidenten te kunnen waarborgen mogen alleen daarvoor aangewezen medewerkers deze gegevens bekijken en analyseren om de veiligheid van zorg te verbeteren. Niemand anders heeft toegang.

## Verslag

Ieder jaar wordt verslag uitgebracht over de klachten en incidenten die zijn binnengekomen. Het verslag bevat een korte beschrijving van hoe de regeling onder de aandacht is gebracht, het aantal en de aard van de klachten en incidenten, het oordeel over de klachten en incidenten en de maatregelen die hierop genomen zijn.