

Rubriek	Onderwerp	Nummer	Datum document
DOCUMENTEN - ZORG	Klachtenprocedure en formulier	1.0	11-07-2023

Klachtenprocedure

Foliant is aangesloten bij de beroepsvereniging BPSW, beroepskwaliteitsregisters SKJ en Registerplein en heeft een klachtenprocedure. Foliant streeft er naar een probleem of klacht snel op te lossen, daarom bekijkt de eigenaar van Foliant, met de klager of de klacht laagdrempelig en snel opgelost kan worden. Op de website van Foliant staat ook de klachtenprocedure. Verder is Foliant aangesloten bij een klachtenportaal, zodat klanten (zorgvragers) indien noodzakelijk een klacht kunnen indienen. Mocht er sprake zijn van ontevredenheid met de geboden zorg of anderszins dan heeft de cliënt/zorgvrager of zijn/haar vertegenwoordiger de volgende mogelijkheden:

Cliënt/zorgvrager meldt de klacht aan de betrokken hulpverlener;

1. Cliënt/zorgvrager meldt een klacht bij de directie, indien dit niet dezelfde persoon is als de begeleider en legt zijn/haar klacht voor, waarna deze helpt de klacht op te lossen;
2. Cliënt/zorgvrager legt de klacht neer bij de BPSW, SKJ of het klachtenportaal ZORG waarbij Foliant is aangesloten, dat duidelijk vermeld wordt op de website van de zorgaanbieder.

Wat is een klacht?

Een klacht wordt vaak gezien als een groot en langdurig conflict. Dit willen wij juist voorkomen. Graag horen wij van cliënt/vertegenwoordiger vroegtijdig wat men vindt dat niet goed gaat. Juist als de klacht nog 'klein' is, hopen we dat men naar de betrokken zorgaanbieder toekomt om het te bespreken. Dan kan direct gezocht worden naar een oplossing en hoeven klachten niet over te gaan in een conflictsituatie.

Ad 1. Het kan behoorlijk lastig zijn voor de cliënt om onvrede open en eerlijk op tafel te leggen. Cliënt kan het gevoel hebben in een afhankelijke positie te zitten. Ook kan men geëmotioneerd zijn door het gebeurde. Of men voelt zich onzeker, omdat er onduidelijkheid is over het verloop van de begeleiding en/of zorgverlening. Toch heeft het voor de cliënt veel voordelen rechtstreeks het gesprek aan te gaan met betrokkenen. De hulpverlener zal zijn reactie geven en specifiek ingaan op de punten die aangevoerd worden. Er kan met elkaar naar oplossingen gezocht worden of misverstanden kunnen opgehelderd worden.

Ad 2. Indien cliënt het lastig vindt om de klacht direct bij de hulpverlener neer te leggen kan men, indien dit niet dezelfde persoon is, de klacht ook neerleggen bij de directie van Foliant. Dit kan zowel telefonisch als schriftelijk. Men zal dan contact opnemen en in een gesprek proberen tot een oplossing te komen. Men kan de klacht op verschillende manieren bij de directie kenbaar maken, telefonisch of schriftelijk. De contactgegevens staan op de pagina over de klachtenprocedure op de website. Als men de directie belt, zal deze met de cliënt bekijken of het telefoongesprek voldoende is of dat er een afspraak gemaakt moet worden. Bij schriftelijke indiening van de klacht zal de directie zelf telefonisch of schriftelijk contact met de cliënt/cliëntvertegenwoordiger zoeken, tenzij men in de brief heeft vermeld dat niet op prijs te stellen.

Directie: Mw. Karin Martens-Foliant, karin@activerendezorgcoachfoliant.nl tel: 0618634251



Ad 3. Indien een gesprek met de hulpverlener of de directie van Foliant niet tot de gewenste oplossing leidt of als de cliënt/cliëntvertegenwoordiger een formeler oordeel wil hebben over de klacht, dan kan de klacht voorgelegd worden bij de BPSW, SKJ of het klachtenportaal ZORG waarbij de zorgaanbieder aangesloten is. Deze staat op de website vermeld.

Het klachtenportaal is een onpartijdige partij, die een formele procedure hanteert. Deze procedure wordt de cliënt/cliëntvertegenwoordiger overhandigd bij het aangaan van de overeenkomst en is terug te vinden binnen het klantsysteem en de website.

Registratieformulier klacht

(Vul alleen de gegevens in die noodzakelijk zijn bij deze klacht)

Gegevens klager

Naam	
Voornaam (voornamen)	
Adres	
Postcode/woonplaats	
Telefoon	
Geboortedatum/geboorteplaats	
Geboorteland	
Sekse	<input type="checkbox"/> man <input type="checkbox"/> vrouw
Locatie / afdeling / sector	



Functie	
---------	--

Klacht gericht tegen:

Gegevens aangeklaagde

Naam	
Voornaam (voornamen)	
Adres	
Postcode/woonplaats	
Telefoon	
Geboortedatum/geboorteplaats	
Geboorteland	
Sekse	<input type="checkbox"/> man <input type="checkbox"/> vrouw
Locatie / afdeling / Sector	

Functie	
---------	--

Omschrijving ongewenst gedrag

(wat, waar, wanneer, tegen wie... Omschrijf de situatie zo nauwkeurig mogelijk.)

Omschrijving gevolgen van het ongewenst gedrag voor de klager

Stappen die de klager wenst

- begeleiding door externe vertrouwenspersoon
- bemiddeling
- klacht bij klachtencommissie
- aangifte
- anders

Gemaakte afspraken met datum

Ondertekening

Handtekening klager	
Datum	
Plaats	
Reden voor niet tekenen	



Handtekening vertrouwenspersoon

1.1 Toelichting klachtenprocedure

Deze regeling wordt openbaar gemaakt door plaatsing op de website www.activerendezorgcoachfoliant.nl, in het klantsysteem Mextra en uitgereikt bij overeenkomst van zorglevering.

Doel van de procedure:

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Deze procedure is van toepassing voor externe belanghebbenden (o.a. klanten, ouders/verzorger van klanten, toeleveranciers)

Heeft u een klacht?

Activerende zorgcoach Foliant streeft naar een constant hoog niveau in de kwaliteit van haar dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u ondanks onze inspanningen niet (volledig) tevreden bent. De klacht kan zowel betrekking hebben op eigen medewerkers alsook op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Activerende zorgcoach Foliant werkzaam zijn. Ook kan de klacht betrekking hebben op het proces van Activerende zorgcoach Foliant. U kunt dan een klacht indienen volgens de klachtenprocedure.

Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Het is natuurlijk altijd vervelend als de samenwerking met uw hulpverlener om wat voor reden dan ook voor u niet prettig verloopt. In het gunstige geval bent u in staat om hier samen met uw hulpverlener uit te komen en is het een waardevol onderdeel van de samenwerking waar het contact tussen u beiden zich verder in positieve zin ontwikkeld. Ook kan het zijn dat de betreffende hulpverlener en u moeten constateren dat er geen sprake is van een goede match.

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling kenbaar worden gemaakt.

Wat te doen bij een klacht:

Er zijn meerdere mogelijkheden om een klacht kenbaar te maken:

Meld de klacht aan de betrokken hulpverlener;

Meld de klacht met de directie, indien dit niet dezelfde persoon is als de hulpverlener en leg je klacht voor;

Maak met de hulpverlener/directie een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouder(s) of vertegenwoordigers mee indien je minderjarig bent. Volwassenen mogen ook altijd iemand meenemen om te ondersteunen of de klacht helder te communiceren;



“Cliënt/zorgvrager legt de klacht neer bij de BPSW, SKJ of het klachtenportaal ZORG waarbij Activerende zorgcoach Foliant is aangesloten, dat duidelijk vermeld wordt op de website van de zorgaanbieder.

Indienen van een klacht bij Activerende zorgcoach Foliant

Graag uw klacht direct na de gebeurtenis aan ons doorgeven, doch uiterlijk na 4 maanden.

Uw kunt uw klacht via e-mail of een brief indienen.

In onderling overleg zullen wij een oplossing zoeken voor uw klacht. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van dit overleg.

Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw bericht op te nemen:

Uw naam, adres, woonplaats en telefoonnummer(s);

Uw BSN nummer;

De datum waarop u uw bericht verstuurt;

Een heldere beschrijving van uw klacht;

Eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken;

Uw handtekening.

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

Indien u hieraan niet heeft voldaan, zal Activerende zorgcoach Foliant u vragen deze gegevens, binnen 10 dagen, alsnog te verstrekken.

Wij streven ernaar om binnen 10 werkdagen, na ontvangst van uw klacht, schriftelijk te reageren. De klacht wordt onderzocht bij de betrokken medewerker (m/v) en u, als klager, wordt eventueel uitgenodigd om toelichting te geven op uw klacht. U ontvangt daarna van ons een bevestiging waarin u wordt geïnformeerd over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten.

2. Behandeling van uw klacht bij Activerende zorgcoach Foliant

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan 4 maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 3 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Wanneer uw hulpverlener werkt voor een organisatie kunt u hiermee contact opnemen om te bekijken of er wellicht een andere hulpverlener beschikbaar is. Maar wat doe je als je er als cliënt niet uitkomt met je hulpverlener en deze werkt als zelfstandige?

Wanneer we niet samen tot een passende oplossing komen, adviseer ik u om contact op te nemen met het Sociaal Wijkteam, dan wel uw WMO/Jeugd consultant. Zij kunnen dan samen met u en Activerende zorgcoach Foliant kijken naar een passende oplossing.

3. Reactie op uw klacht van Activerende zorgcoach Foliant

Wij streven er naar binnen 15 werkdagen uw klacht af te handelen, tenzij uw klacht van dien aard is dat externe factoren ons dwingen een langere termijn voor afhandeling nodig te hebben. Wanneer uw klacht ter behandeling bij het Sociaal Wijkteam of uw WMO/jeugd consultant aangeboden en geaccepteerd wordt, wordt u binnen 4 weken schriftelijk geïnformeerd over en met redenen omkleed ingelicht. Vertraging kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier en/of doordat er gebruik is gemaakt van een externe deskundige.



4. Geschillen

Wij stellen alles in het werk om uw klacht naar tevredenheid af te handelen.

Mocht het onverhoopt niet voldoende worden geacht om de klacht na tevredenheid af te handelen, wil ik u erop wijzen dat Activerende zorgcoach Foliant geregistreerd is in meerdere kwaliteitsregisters en aangesloten is bij de beroepsvereniging en klachtenportaal ZORG, waar u zich toe kan richten.

Er zijn dus meerdere mogelijkheden, afhankelijk van het geschil, wanneer wij er samen niet uitkomen, waartoe u zich kunt wenden:

BPSW:

Activerende zorgcoach Foliant is geregistreerd bij het **Registerplein** en de **Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW)**, en valt hiermee automatisch onder het Reglement voor de tuchtspraak van de vereniging. Dit lidmaatschap is van belang voor het handhaven van de kwaliteit van de hulpverlening en het beschermen van de rechten van cliënten. Hier kan een cliënt terecht die een klacht heeft over het beroepsmatig functioneren van een maatschappelijk werker. (NVMW, 2013)

Het is van belang hier te vermelden dat bovenstaande enkel geldt voor maatschappelijk werkende die aangesloten zijn bij de BPSW.

Zie voor inzage in het reglement klachten over het functioneren van de maatschappelijk werker, onderstaande link:

<http://www.nvmw.nl/clienten/tuchtrecht-inzien.html>

SKJ:

Activerende zorgcoach Foliant is geregisterd bij de **Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)**, en valt hiermee automatisch onder zowel het College van Toezicht als het College van Beroep en kunt u een tuchtrecht procedure starten. Deze registratie is van wezenlijke belang om een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening in het jeugddomein. Met name het leerelement, de preventieve werking en de kwaliteitsverbetering staan bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd hoog in het vaandel. U kunt klagen over gedragingen van de individuele jeugdprofessional die vallen onder de tuchtnormen van de beroepsgroep.

De stichting zorgt ervoor dat eenieder, die is ingeschreven in het Kwaliteitsregister Jeugd, zich onderwerpt aan het tuchtrecht van de registerstichting.

De jeugdprofessional dient immers te handelen volgens de voor hem geldende professionele standaard (gedrags- en beroepsregels) (SKJ, 2015).

Zie voor inzage in het reglement klachten voor SKJ geregistreeerde jeugdhulp verlener. Onderstaande link <https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachtenformulier>

Klachtenportaal ZORG:

Komen Activerende zorgcoach Foliant en u samen niet tot een oplossing en- of behandeling van de klacht, dan kan zowel u als klant als Activerende zorgcoach Foliant de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ. De onafhankelijke geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe. U kunt contact opnemen met Klachtenportaal ZORG via info@klachtenportaalzorg.nl, of vult op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in.

Zorg staat geregistreerd onder de volgende gegevens:

Naam zorgaanbieder : Mw. CHS Martens-Foliant



ID lidmaatschap : 6749

6.Beheer

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van uw klacht worden, minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld, bewaard.

7.Adresgegevens

U klacht kunt u verzenden naar:

Activerende zorgcoach Foliant

T.a.v. CHS Martens-Foliant

Kardinaal van Rossumstraat 76

5104 HN Dongen

E-mail: karin@activerendezorgcoachfoliant.nl

Tel: 0618634251