



Klachtenregeling

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Klacht**; iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Doreencoaching;
- b. **Medewerker**; een ieder die werkzaamheden verricht voor DoreenCoaching ongeacht of hij in dienst is van DoreenCoaching of ingehuurd.
- c. **WKKgz**; de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- d. **Cliënt**; een natuurlijk persoon die zorg vraagt of waaraan zorg wordt verleend.
- e. **Klager**; de persoon die de klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf, zijn of haar vertegenwoordiger of de nabestaande van de overleden cliënt.
- f. **Klachtenfunctionaris**; persoon die de klager op diens verzoek van advies dient met betrekking tot indiening van een klacht, hem bijstaat bij het formuleren van een klacht en mogelijkheden onderzoekt om tot een oplossing van de klacht te komen.
- g. **Aangeklaagde**; degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Artikel 2. Klachtrecht

1. Iedere belanghebbende heeft het recht om over de wijze waarop DoreenCoaching zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij DoreenCoaching.
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van DoreenCoaching, wordt aangemerkt als een gedraging van DoreenCoaching.

Artikel 3. Behoorlijke behandeling

1. DoreenCoaching draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Hoofdstuk 2. De behandeling van klachten

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. Iedere cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande, heeft het recht om een klacht in te dienen over de zorgverlener.
2. Wanneer een cliënt ontevreden is/een klacht heeft, dan kan deze contact opnemen met de zorgaanbieder waarover hij niet tevreden is.
3. De zorgaanbieder zal de klacht serieus nemen, met de cliënt in gesprek gaan en trachten de klacht van cliënt naar tevredenheid op te lossen.
4. Een klacht kan schriftelijk via post of per email ingediend worden bij de zorgaanbieder. De schriftelijke klacht betreft ten minste;
 - De naam en adres van klager
 - De dagtekening
 - Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht of het nalaten van een handeling.
5. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.



6. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
7. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin staat beschreven tot welk oordeel zij is gekomen en welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen worden genomen.
8. De Zorgaanbieder kan het termijn van punt 6 met ten hoogste 4 weken verlengen, indien hij dit tijdig kenbaar heeft gemaakt aan klager.
9. De zorgaanbieder maakt de cliënt attent op de klachtenregeling.
10. Als de klacht naar tevredenheid is behandeld en opgelost, dan zal de klacht op schrift worden gezet en worden beschreven dat de klacht is behandeld en opgelost en door beide partijen worden ondertekend.
11. Als de klacht niet naar tevredenheid is behandeld/opgelost, dan wijst DoreenCoaching de klager op de mogelijkheid om de klacht schriftelijk in te dienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
12. Iedere cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande heeft het recht om rechtstreeks contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.

Artikel 5. Niet verplicht in behandeling nemen

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als blijkt dat;

- De gegevens van klager ontbreken op de klacht
- De klacht eerder is behandeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden ten grondslag liggen aan de klacht
- De klacht betrekking heeft op werkzaamheden van een zorgverlener die niet werkzaam is voor DoreenCoaching.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6. Werkwijze klachtenfunctionaris

1. Klager kan zich wenden tot Quasir (met vermelding van contactgegevens) teneinde zich gratis door een klachtenfunctionaris te laten:

- adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
- bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
- bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

2. Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst Quasir de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij 3 van toepassing is.

3. Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan;

4. Nadat de klacht is ingediend zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing;

- De Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
- De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
- Alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
- De Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
- indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;



DoreenCoaching

- indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de zorgaanbieder, die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van punt 7 van artikel 4.
- Indien de situatie als bedoeld in bovenstaande punt van toepassing is, dan zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere afhandeling door zorgaanbieder, voor te leggen aan de Geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten

Artikel 7. Contactgegevens Klachtenfunctionaris:

- post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
- e-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Coördinator Klachtenbemiddeling

Artikel 8. Contactgegevens Geschillencommissie:

- Geschillencommissie Stichting Zorggeschil:
e-mail: ambtelijksecretaris@zorggeschil.nl
meer info staat op: www.zorggeschil.nl