

# Klachtenregeling

## Niet tevreden over onze zorg of begeleiding?

We streven er naar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij Link-Coaching en dat u positief bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent bejegend. Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie, voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij Link-Coaching dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

## Begrippen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder;

Zorgaanbieder	Link-Coaching
Bestuur	Het bestuur c.q. de directie/eigenaar van Link-Coaching.
Cliënt	Natuurlijk persoon die zorg vraagt en op basis van een zorgovereenkomst zorg ontvangt van een van de leden van Link-Coaching.
Klacht	Uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor de cliënt door de zorgaanbieder of een persoon werkzaam voor de zorgaanbieder.
Klager	Degene die een klacht indient.
Cliëntenraad	Vertegenwoordiging van de cliënten van de zorgaanbieder op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
Klachtenfunctionaris	Degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten.
Zorg	Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de (zorg)wetten t.w. Wet langdurige zorg, Zorgverzekeringswet, Jeugdwet en de Wet maatschappelijk ondersteuning danwel handelingen op het gebied van individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, niet zijnde WLZ of Zvw alsmede alle handelingen met als doel het bevorderen en bewaken van het welzijn en gezondheid van de cliënt.
Coöperatie	Organisatie waarin zorgaanbieders zich hebben verenigd teneinde zorg te kunnen leveren. In deze regeling; Link-Coaching.
Geschillencommissie	Solopartners( <a href="http://www.solopartners.nl">www.solopartners.nl</a> ), de onafhankelijke organisatie waarbij de zorgaanbieder conform verplichting Wkkgz is aangesloten t.b.v. klachten en geschillen in de zorg.

## 2. Uiting van klachten.

### Start het gesprek over uw klachten

Wanneer u ontevreden bent en hierover een klacht wilt uiten, bespreekt u dit dan eerst met de betreffende persoon zelf. Een andere optie is om contact op te nemen met de zorgcoördinator. Een gesprek kan vaak al veel oplossen.

### Klachtenfunctionaris

Het oplossen van een uiting van onvrede of klacht is een gedeelde verantwoordelijkheid van cliënt en Link-Coaching. Zowel van cliënt als zorgaanbieder wordt een actieve inspanning tot het oplossen van de klacht verwacht. Het kan echter gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen of dat u de klacht niet met de betrokkene wilt bespreken.

Hierbij kan de klachtenfunctionaris een bemiddelende rol/positie innemen.

Wanneer de betreffende zorgverlener als ZZP-er werkzaam is voor Link-Coaching, dan kunt u uw klacht rechtstreeks richten aan de klachtenfunctionaris van de klachtenregeling van deze zorgverlener. De zorgverlener kan u hierover informeren.

In overige gevallen kan de klacht ingediend worden bij Link-Coaching.

## Het indienen van een klacht

### Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan ingediend worden door:

- De cliënt
- Diens vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer
- Diens nabestaanden.

### Hoe kan een klacht ingediend worden?

Voor het indienen van een klacht kunt u zich richten tot de klachtenfunctionarissen van Link-Coaching via 0645226797 of [info@link-coaching.nl](mailto:info@link-coaching.nl).

U kunt ook gebruik maken van het klachtenformulier dat u ontvangt in uw informatiemap bij aanvang van de zorg. U kunt dit formulier ook op een later moment aanvragen via uw zorgverlener(s) of coördinator. Dit formulier kunt u richten aan:

Klachtenfunctionaris Link-  
Coaching Daalseweg 30  
6521 GM Nijmegen

Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen. Als u uw verhaal liever (eerst) wilt bespreken met iemand van buiten de organisatie, dan kunt u ook altijd een gesprek aanvragen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon. U vindt de contactgegevens op de website van TVN zorgt.

## Behandeling van de klacht

### Klachtenfunctionaris

Wanneer een klager een klacht indient bij Link-Coaching wordt de klachtenfunctionaris gevraagd de klacht in behandeling te nemen.

Tot de taken van de klachtenfunctionaris behoren:

- Informatie en advies aan cliënten omtrent de klachtenregeling.
- Advies t.b.v. oplossingen danwel doorverwijzing om tot een oplossing te komen.
- Ondersteuning bij gesprek om tot een oplossing te komen (bemiddeling).

De klachtenfunctionaris registreert contacten, de werkzaamheden die zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie wordt door de klachtenfunctionaris een verslag gemaakt van de bevindingen t.b.v. de directie van de Link-Coaching. Hierin kan de klachtenfunctionaris aanbevelingen opnemen.

Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze regeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris hierin geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand richten tot de directeur. De directeur zal i.o. een onafhankelijke klachtenfunctionaris vragen de klacht in behandeling te nemen.

### Ontvankelijkheid van de klacht.

Het bestuur kan een klacht niet ontvankelijk verklaren als:

- Eenzelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld.
- Een gelijke klacht nog in behandeling is of is “doorgestuurd” aan de geschillencommissie.
- Een klacht wordt ingediend door een niet daartoe bevoegd persoon.
- De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis ouder dan twee jaar<sup>1</sup>.

Indien een klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager medegedeeld.

### Bevoegdheid van klachtenfunctionaris

- Indien een klacht betrekking heeft op een persoon die niet voor Link-Coaching werkzaamheden uitvoert of betrekking heeft op gedragingen van mede-clieuten kan Link-Coaching besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Klager zal hiervan met reden en eventueel advies bericht ontvangen.
- Indien een klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder/ZZP'er/aangesloten organisatie dan wordt klager hiervan op de hoogte gesteld met informatie over de juiste aanbieder/dienstverlener.

### Werkwijze bij een klacht

De klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene waarop de klacht betrekking heeft, om te bespreken hoe de klacht behandeld kan worden.

- Indien een klacht nog niet is besproken met de zorgverlener of diens coördinator, is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klager voor te stellen de klacht, eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris, informeel op te lossen. Indien klager hiermee akkoord gaat is er geen sprake meer van een (geregistreerde) klacht.
- De klacht kan in behandeling worden genomen door de klachtenfunctionaris ten behoeve van verbeteringen van de kwaliteit van de zorg (duurzame oplossing/lerende organisatie).
- In overleg met klager/betrokkene kan de klachtenfunctionaris adviseren de klacht door te sturen naar de geschillencommissie waarbij Link-Coaching is aangesloten.

### Indien de klacht in behandeling wordt genomen door Link-Coaching

- De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien wordt voorzien dat onderzoek, gesprekken en beoordeling meer dan 6 weken in beslag zullen nemen zullen de klager, degene waarop de klacht betrekking heeft en de directie hiervan op de hoogte worden gesteld. De klachtenfunctionaris dient in deze mededeling een redelijke termijn van beoordeling op te nemen, gerekend vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
- Wanneer klager niet akkoord is met de gestelde termijn kan de behandeling van de klacht door Link-Coaching worden beëindigd en klager in de gelegenheid worden gesteld de klacht in te dienen bij de geschillencommissie zorg waarbij Link-Coaching is aangesloten.
- De klachtenfunctionaris stelt bij het beoordelen van de klacht de klager en degene waarop de klacht betrekking heeft op de hoogte van de beoordeling en geeft in dit oordeel weer hoe de klacht is behandeld, motiveert het oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft maatregelen te nemen, welke dit zijn en binnen welke termijn deze gerealiseerd dienen te zijn. Dit wordt ter beoordeling voorgelegd aan de directie, alvorens dit wordt teruggekoppeld aan de klager.

De klachtenfunctionaris neemt bij behandeling van de klacht het volgende in acht:

- Een klacht wordt pas in behandeling genomen als degene waarop de klacht betrekking heeft de gelegenheid heeft gehad te reageren.
- De klachtenfunctionaris voert een onderzoek uit naar de gang van zaken.
- De uitkomst van het onderzoek waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en degene waarop de klacht betrekking heeft. Zij krijgen de gelegenheid op het resultaat van het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
- Er wordt ten allen tijde gestreefd naar een duurzame oplossing voor de klacht en een oplossing die naar tevredenheid is van zowel de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft.

### Beoordeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.

Indien een klager een klacht heeft die betrekking heeft op meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang neemt de klachtenfunctionaris contact op met alle betrokkenen teneinde de klacht te kunnen beoordelen. Indien klager de klacht wenst in te dienen bij een geschillencommissie zorg waarbij de zorgaanbieder is aangesloten zal klager op de hoogte gesteld worden tot welke geschillencommissie hij zich kan wenden.

## Niet naar tevredenheid opgelost?

### Geschillencommissie

Een klacht of een klacht die niet naar tevredenheid van de klager is opgelost kan ook worden ingediend bij de geschillencommissie waarbij Link-Coaching is aangesloten: Solo partners

De klachtenfunctionaris kan klager op basis van de inhoud van de klacht ook adviseren de klacht direct in te dienen bij de geschillencommissie. Zowel klager als beklagde zullen hiervan op de hoogte worden gesteld.

### Continuïteit zorg

Indien er geen duurzame oplossing mogelijk blijkt zal i.o. met betrokkenen en eventuele extern betrokkenen (indicatiesteller/consulent) gezocht worden naar een alternatief t.b.v. continuïteit van zorg voor de cliënt.

## Archivering en dossier

- Link-Coaching bewaart alle bescheiden met betrekking tot de klacht in een klachtendossier. Na een termijn van vijf jaren na beoordeling / behandeling wordt het klachtendossier vernietigd.
- Herleidbare informatie uit het klachtendossier wordt zonder uitdrukkelijke toestemming van klager met niemand gedeeld.
- Documenten en of andere bescheiden t.b.v. de klacht worden niet bijgevoegd in het zorgdossier van de cliënt. Er kan wel melding gemaakt worden van indienen van een klacht door cliënt in het dossier.

## Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan,

## Kosten

Voor de behandeling en beoordeling van klachten brengt Link-Coaching geen kosten in rekening aan de klager of degene waarop de klacht betrekking heeft.

## Overig

- In situaties waarin deze regeling niet voorziet beslist de directeur.
- Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van Link-Coaching.