

## **Klachtenprocedure**

Vanzelfsprekend doen wij er alles aan om ervoor te zorgen dat de zorg, dienstverlening en alles daaromheen zo goed mogelijk verloopt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid is over de manier waarop dingen zijn gegaan. Wanneer dat het geval is, willen wij dat uiteraard graag horen, zodat kan worden gewerkt aan een oplossing.

In alle gevallen maakt de cliënt de klacht of onvrede eerst bespreekbaar met een medewerker van BurgerCoaching of de vertrouwenspersoon. Als dat niet leidt tot een oplossing, kan de cliënt gebruik maken van onderstaande procedure. Alle informatie die we kunnen opmaken uit de klachten die geregistreerd worden, wordt geanonimiseerd gebruikt om – waar mogelijk – de dienstverlening van BurgerCoaching te verbeteren.

De klacht kan zowel betrekking hebben op eigen medewerkers alsook op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van BurgerCoaching werkzaam zijn. Ook kan de klacht betrekking hebben op het proces van BurgerCoaching. Wij vinden het belangrijk om het eerst samen te proberen het op te lossen, we staan altijd open voor feedback. Mocht je hier ruimte voor voelen, benoem het dan naar die persoon. Ook mag je altijd contact opnemen met een leidinggevende of collega. Als je dat lastig vindt, hebben we ook een vertrouwenspersoon, deze persoon is onpartijdig en heeft een geheimhoudingsplicht. Zie de flyer voor meer informatie.

Mocht je er na deze stappen niet uitkomen, kun je een klacht indienen. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling kenbaar worden gemaakt. Als organisatie zijn wij aangesloten bij een onafhankelijk klachtenportaal, [www.klachtenportaal.nl](http://www.klachtenportaal.nl)

### **Het doel van de klachtenprocedure**

- Om de gevolgen van de klacht, indien het de cliënt nadelig beïnvloed heeft en waar mogelijk, ongedaan te maken.
- Om, indien noodzakelijk en van toepassing, maatregelen te nemen om soortgelijke klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

### **De stappen**

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg heeft als doel openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren.

Bij voorkeur maakt de cliënt de onvrede eerst bespreekbaar met de organisatie en of de interne vertrouwenspersoon via [wouter@burgercoaching.nl](mailto:wouter@burgercoaching.nl)

De cliënt mag ook rechtstreeks contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Hieronder staat toegelicht hoe een cliënt dit kan doen. Hieronder vindt u de wettelijke spelregels die gelden bij het indienen van een klacht of melden van een incident.

1. Informeer eerst BurgerCoaching omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg.
2. Zowel BurgerCoaching als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. De ‘formele’ termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij BurgerCoaching.

4. Burgercoaching zal binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van ons op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.

5. Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. BurgerCoaching brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden.

6. Alleen wanneer cliënt en BurgerCoaching het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.

7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ.

8. De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van BurgerCoaching mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Voor meer informatie over de klachtenprocedure en om contact op te nemen verwijzen wij u door naar <https://klachtenportaalzorg.nl/contact/>