

## **Klachtenreglement praktijk**

De kinder-, jongeren- en gezinscoaches die bij stichting Adiona zijn aangesloten volgen vrijwillig de regeling van het Klachtenloket van Adiona, mits ze niet werken uit hoofde van de Jeugdwet, WMO, WKKGZ, e.d. Daartoe heeft Adiona een Klachtenloket opgericht waarin is geregeld dat de bij haar aangesloten coaches gedurende deelname aan stichting Adiona een beroep kunnen doen op dit Klachtenloket en indien nodig de Klachtencommissie.

Indien de dienstverlening van de coach valt onder de Jeugdwet, dan is de klachtenregeling van het Klachtenloket niet van toepassing. De Jeugdwet kent namelijk een eigen klachtenprocedure, waarbij klachten moeten worden voorgelegd aan een onafhankelijke Klachtencommissie. De bij Adiona aangesloten coaches die werken volgens de Jeugdwet, WMO, WKKGZ dienen een andere onafhankelijke Klachtencommissie te benaderen: Klachtenportaal Zorg of een andere aanbieder.

Dit klachtenreglement is voor de aangesloten kinder-, jongeren- en gezinscoaches van Adiona, die NIET werken uit hoofde van de Jeugdwet, WMO en WKKGZ.

### **Klachtenregeling Algemeen**

1. De klacht dient in eerste instantie mondeling dan wel schriftelijk bij de (kinder)coach te worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het gedrag en/of uitlatingen van een medewerker en/of op gedrag en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van de coach werkzaamheden ten behoeve van cliënten hebben verricht. De klacht kan worden ingediend door de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.

NB indien er sprake is van een klacht tegen een coach vanwege jeugdhulpverlening uit hoofde van de Jeugdwet, WMO en WKKGZ verwijzen wij naar de klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg.

2. De klager kan zich wenden tot het Klachtenloket van Adiona, teneinde zich gratis te laten adviseren met betrekking tot het indienen 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.

### **Procedure nadat schriftelijk een klacht is ingediend bij de coach/praktijk**

3. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
4. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de coach bevredigende oplossing.
5. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de coach. Hierin staat aangegeven welke beslissing er over en naar aanleiding van de klacht is genomen en binnen welke termijn eventuele besloten maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

7. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht, naar het oordeel van de coach noodzakelijk is, kan de in lid 4 genoemde termijn met maximaal vier weken worden verlengd; de coach doet daarvan, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk mededeling aan de klager en het Klachtenloket.

**Procedure indien klager zich laat bijstaan door het Klachtenloket en de Klachtencommissie**

8. De klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot het Klachtenloket teneinde zich te laten adviseren/bijstaan door het Klachtenloket (en indien nodig de Klachtencommissie), verloopt als volgt:
- a. Indien de klacht nog niet is geuit bij de coach, dan verwijst het Klachtenloket de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.
  - b. Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal het Klachtenloket klager hierin adviseren en/of bijstaan;
  - c. Nadat de klacht is ingediend en klager wenst zich door het Klachtenloket te laten bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen, verloopt de bemiddeling door het Klachtenloket enkel met instemming van klager en als volgt:
    - i. Het Klachtenloket neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
    - ii. Het Klachtenloket inventariseert en beoordeeld of de klacht ontvankelijk is;
    - iii. Wanneer blijkt dat de klacht ontvankelijk is, stuurt ze deze door naar de Klachtencommissie ter verdere inhoudelijke beoordeling.
    - iv. Alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
    - v. Het Klachtenloket maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
    - vi. Indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en coach, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van het Klachtenloket aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
  - d. Het Klachtenloket heeft net als de Klachtencommissie een wettelijke geheimhoudingsplicht (art. 23 Wkkgz). Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
  - e. De termijnen en verplichtingen zoals bedoeld onder de punten 6 en 7 blijven van toepassing.

**Klachtenloket Adiona**

9. Indien klager het niet eens is met het oordeel van de coach zoals bedoeld in artikel 6, dan kan klager zijn klacht schriftelijk voorleggen aan de Klachtencommissie van Adiona, en wel door schriftelijke indiening van de klacht bij het Klachtenloket van Adiona.