

# Klachtenreglement Pluk de dag gezinscoaching

## Inleiding

De dienstverlening van een gezinscoach valt formeel niet onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (de Wkkgz). De gezinscoaches die bij stichting Adiona (zie [www.adiona.nl](http://www.adiona.nl)) zijn aangesloten volgen vrijwillig de regeling Klachten en Geschillen zoals vastgelegd in de Wkkgz. Daartoe heeft Adiona een overeenkomst gesloten met Quasir B.V. waarin is geregeld dat de bij haar aangesloten gezinscoaches gedurende deelname aan stichting Adiona een beroep kunnen doen op de klachtenfunctionaris van Quasir en zijn aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeshil.

Indien de dienstverlening van de gezinscoach valt onder de Jeugdwet, dan is de klachtenregeling conform de Wkkgz niet van toepassing. De Jeugdwet kent namelijk een eigen klachtenprocedure, waarbij klachten moeten worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie. Adiona heeft een overeenkomst gesloten met Quasir B.V. waarin is geregeld dat klachten inzake de Jeugdwet kunnen worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie van Quasir.

Deze klachtenregeling bestaat uit 2 delen, te weten:

- Deel A. Klachtenregeling algemeen (klachten die niet vallen onder de Jeugdwet)
- Deel B. Klachtenregeling Jeugdwet

## Deel A. Klachtenregeling Algemeen

1. Een goed contact met de cliënt is voor Pluk de dag gezinscoaching erg belangrijk. Pluk de dag gezinscoaching zal er alles aan doen om de cliënt zo goed mogelijk te begeleiden. Ondanks dat, kan men van mening zijn dat men onzorgvuldig behandeld is of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Pluk de dag gezinscoaching stelt het zeer op prijs dat er eerst contact met haar opgenomen wordt, zodat we gezamenlijk de oorzaak van de klacht kunnen bespreken. Mocht dit niet lukken of komt u er niet uit met Pluk de dag gezinscoaching dan kan men zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij de gezinscoach 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 gezinscoach 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 gezinscoach vanwege jeugdhulpverlening uit hoofde van de Jeugdwet dan is deel B. Klachtenregeling Jeugdwet van toepassing.

2. De klager kan zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris (telefoon **06-48445538**, e-mail **bemiddeling@quasir.nl**, uitgevoerd door Quasir), 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.

De procedure die wordt gevolgd indien klager een beroep doet op de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir is beschreven bij artikel 8.

## Procedure nadat schriftelijk een klacht is ingediend

3. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
4. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder 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 gezinscoach waarin met redenen omkleed is aangegeven welke de 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 daartoe, naar het oordeel van de gezinscoach noodzaakt, kan de in lid 4 genoemde termijn met maximaal vier weken worden verlengd; de gezinscoach doet daarvan, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk mededeling aan de klager en de klachtenfunctionaris.

### **Procedure indien klager zich laat bijstaan door een klachtenfunctionaris**

8. De klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot Quasir teneinde zich te laten adviseren/bijstaan door de klachtenfunctionaris, verloopt als volgt:
  1. Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst Quasir de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.
  2. 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;
  3. Nadat de klacht is ingediend en klager wenst zich door de Klachtenfunctionaris te laten bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen, zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing, waarbij de klachtenfunctionaris tevens het gestelde in de leden 3, 4 en 5 van dit artikel in acht zal nemen. Bemiddeling door de klachtenfunctionaris kan enkel met instemming van klager en verloopt als volgt:
    1. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
    2. de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
    3. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
    4. de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
    5. 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;
    6. 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 de leden 6 en 7 van dit artikel.
    7. Indien de situatie als bedoeld in sub vi 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.
  4. De Klachtenfunctionaris heeft een wettelijke geheimhoudingsplicht (art. 23 Wvkgz). 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).
  5. De termijnen en verplichtingen zoals bedoeld onder de punten 6 en 7 blijven van toepassing.

### **Geschilleninstantie Zorggeschil**

9. Indien Klager het niet eens is met het oordeel van de gezinscoach zoals bedoeld in artikel 6, dan kan klager zijn klacht schriftelijk voorleggen aan Geschilleninstantie Zorggeschil.

## **Deel B. Klachtenregeling Jeugdwet**

Deze klachtenregeling voldoet aan de daaraan gestelde eisen in artikel 4.2.1 Jeugdwet.

1. Klachten kunnen worden ingediend over gedragingen van de gezinscoach (of van derden die in opdracht van de gezinscoach werkzaam zijn) jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.

2. Een klacht kan worden ingediend door of namens:
  1. de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of
  2. door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.
3. De klacht wordt ingediend bij de gezinscoach. De gezinscoach stuurt klager zo spoedig mogelijk een bevestiging van ontvangst van de klacht. De klager kan zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris (telefoonnummer: 06-48445538, e-mail [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl), uitgevoerd door Quasir), 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.
4. Nadat indiening van de klacht heeft de gezinscoach gedurende een periode van 1 week de gelegenheid om in overleg met klager tot een oplossing van de klacht te komen.  
Klager is niet verplicht om hieraan mee te werken. Deze periode van 1 week kan enkel met instemming van klager worden verlengd met maximaal 1 week.
5. Nadat de termijn van artikel 5 is verstreken is Klager gerechtigd om de klacht voor te leggen aan de Onafhankelijke klachtencommissie van Quasir, hierna te noemen "de klachtencommissie".
  1. contactgegevens-Klager kan de klacht schriftelijk, in de Nederlandse taal, bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie indienen via e-mail naar [ambtelijksecretaris@quasir.nl](mailto:ambtelijksecretaris@quasir.nl).
6. De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden conform het Reglement "Quasir Klachtenregeling Klachtenbemiddeling en Klachtencommissie", te vinden op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

De klachtenregeling voorziet er onder meer in:

1. dat de klager en degene over wie is geklaagd door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, en
  2. dat de klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
7. Binnen een termijn van 4 maanden nadat de klacht aan haar is voorgelegd stelt de klachtencommissie de klager en de gezinscoach schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
  8. De gezinscoach stelt klager, binnen veertien dagen na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte welke beslissingen zij naar aanleiding van dit oordeel heeft genomen en binnen welke termijn eventuele besloten maatregelen zullen zijn gerealiseerd.