

KLACHTEN- en GESCHILLENREGELING

Verborgen Ster Coaching voldoet aan de eisen gesteld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Als register lid van de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg is *Verborgen Ster Coaching* voorzien van een adequate Klachtenregeling.

Deze Klachtenregeling heeft *Verborgen Ster Coaching* uitgebreid met een eigen protocol en klachtenformulier.

1. Doel

Het signaleren, herstellen, registreren van alle gevallen waarin in de dienstverlening wordt afgeweken van de in- en externe regelgeving; en -indien nodig- maatregelen nemen om herhaling te voorkomen.

2. Verantwoordelijk

Verborgen Ster Coaching is verantwoordelijk voor het omgaan met afwijkingen in de dienstverlening.

3. Werkwijze

3.1 Afwijkingen

In alle gevallen waar in de dienstverlening afgeweken wordt van de vastgestelde gang van zaken (volgens protocol, procedure, werkafpraak, etc.), moet dat worden geregistreerd, om zo inzicht te krijgen en conclusies te kunnen trekken. Op basis van de registraties neemt de organisatie, waar noodzakelijk, corrigerende en/of preventieve maatregelen.

Alles wat niet overeenkomt met de geplande en afgesproken zorg- en dienstverlening of niet voldoet aan de eisen/behoefte van klanten wordt een "afwijking" genoemd: klachten, meldingen van (bijna incidenten), calamiteiten, fouten.

Calamiteiten, fouten en (bijna) ongevallen tijdens de dienstverlening en klachten van cliënten en medewerkers moeten volgens Procedure "Incidenten, calamiteiten en (bijna) ongevallen" worden gemeld. Overige afwijkingen worden volgens deze procedure afgehandeld.

3.2 Klachten

Verborgen Ster Coaching onderscheidt de volgende klachtensoorten:

1. Trajectinhoudelijke klacht
2. Klacht over de organisatie
3. Klacht over de factuur
4. Klacht over het gedrag of wijze van communiceren
5. (Een klacht over) ontstane schade

Toelichting:

1. Trajectinhoudelijke klachten m.b.t. persoonlijk contact cliënt.
2. Klachten over de organisatie: cliënt ontvangt niet de hulp volgens verwachting, faciliteiten voldoen niet aan de verwachting, etc.
3. Klachten over de factuur: klachten over de in rekening gebrachte tarieven of kosten.
4. Klachten over het gedrag of de wijze van communiceren: cliënten kunnen klachten hebben over de wijze waarop medewerkers van *Verborgen Ster Coaching* zich gedragen of communiceren bijvoorbeeld niet correct te woord worden gestaan, er wordt onvoldoende op een klacht ingegaan.
5. Tijdens de dienstverlening kan schade ontstaan

3.3 Klachten van cliënten

Klachten van cliënten kunnen mondeling gemeld worden aan medewerkers van *Verborgen Ster Coaching*. De directie bespreekt de klacht met de cliënt en informeert over de klachtenregeling, noteert de klacht op het "KWOS" klachtenformulier en onderneemt zo nodig actie. Medewerkers zijn bevoegd het klachtenformulier in te vullen. Het ingevulde formulier wordt opgenomen in de klachtenmap en door de directie beoordeeld. Er wordt een onderzoek uitgevoerd naar de oorzaak en de afhandeling wordt teruggekoppeld met de betrokken personen. Binnen 4 weken tot 3 maanden wordt de klacht geëvalueerd en afgerond.

4. Referenties

F4.1 Klachtenformulier

Verborgen Ster Coaching Klachtenformulier

Heb je een Klacht, Waardering, Opmerking of Suggestie? Laat het ons weten! Wij horen graag jouw mening over onze dienstverlening. Over bijvoorbeeld de begeleiding, communicatie etc., kan je jouw bevindingen met dit formulier aan ons doorgeven.

Datum:

Klacht:

Waardering:

Opmerking:

Suggestie:

Ingevuld door:

Adresgegevens:

Afhandeling:

