Samantha Graus

Werkwijze klachtenregeling van Samantha Graus

Ben je ergens ontevreden over, of heb je een klacht over mijn zorg?

De klacht wordt eerst bij mij ingediend. Mondeling zoeken we samen naar een oplossing. Wanneer dit niet leidt tot tevredenheid bij het oplossen van de klacht, dan neem je contact op met de geschilleninstantie waarbij ik ben aangesloten.

Algemene klachtenregeling via Adiona

De kinder-, jongeren- en gezinscoaches die bij stichting Adiona zijn aangesloten volgen vrijwillig de regeling van het Klachtenloket van Adiona.
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.

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.

2. De klager kan zich wenden tot het Klachtenloket van Adiona klachtenloket@adiona.nl 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.

Samantha Graus

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.