



Verhoog - 'uw bewustzijn'

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Klachtenregeling

Alura Coaching is een zorg gerelateerd bedrijf die gespecialiseerd is in onder andere in het onderzoeken en begeleiden van zowel kinderen als volwassenen met psychologisch problematiek. Alura Coaching streeft ernaar te voldoen aan de verwachtingen en de verleende diensten zo prettig mogelijk te laten verlopen. Soms kan het zo zijn dat de cliënt niet helemaal tevreden is. De cliënt kan dit kenbaar maken door een klacht in te dienen. De cliënt kan de klacht eerst bespreekbaar maken met de betrokken behandelaar. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de cliënt een officiële klacht indienen. Alle binnengekomen klachten worden bij Alura Coaching geregistreerd, zodat hieraan gewerkt kan worden en dit in de toekomst voorkomen wordt. Op die manier kan de klacht leiden tot een beter kwaliteitsbeleid en zorgaanbod.

Begrippen

Klacht: Als de cliënt niet tevreden is kan de cliënt zijn ongenoegen uiten. Het door de cliënt geuite ongenoegen noemen we de klacht.

Cliënt: De persoon die zorg ontvangt vanuit Alura Coaching en bekend is door middel van een eigen dossier.

Klager: De persoon die de klacht indient bij Alura Coaching. De cliënt kan zelf de klacht indienen, maar hij/zij kan dit ook namens hem/haar laten doen. Bij jongeren tot 12 jaar moeten de ouders/verzorgers de klacht indienen.

Onafhankelijke geschillencommissie: Een erkende externe onafhankelijke geschillencommissie waarbij Alura Coaching via de verzekering bij is aangesloten. De onafhankelijke geschillencommissie geeft bindend advies en bemiddelt waar nodig bij geldzaken.

Klachtenfunctionaris: Iemand die vanuit Alura Coaching de taak heeft gekregen de klager en de klacht op te vangen en hierbij te bemiddelen als dit nodig is. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan hierbij bijstaan. De diensten van de klachtenfunctionaris zijn vanaf 1 januari 2017 gratis voor de cliënt.

Vertrouwenspersoon: Een vertrouwenspersoon is iemand die de klager vertrouwt en die de klager kan bijstaan als het gaat om de klacht. Dit kan ook iemand zijn uit het netwerk van de klager.

Klachtendossier: De verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie met betrekking tot de klacht.

Wet WKKGZ: Doel van deze wet is het bevorderen van goede zorg en openheid over – en leren van eventuele fouten en andere incidenten in de zorg. Deze wet draagt er aan bij dat zorginstellingen zorgvuldig omgaan met klachten en hiervan kunnen leren.



Bepalingen

1. Op wie is de klachtenregeling van toepassing?

Alle cliënten die behandeling krijgen vanuit Alura Coaching.

2. Wat is een klacht?

Een klacht moet gaan over iets waar de klager zelf hinder van heeft ondervonden. Heeft de klager zelf geen hinder ondervonden dan kan dit niet als klacht ingediend worden.

3. Wie kan helpen bij het indienen van een klacht?

De klachtenfunctionaris kan de klager helpen bij het indienen van een klacht. Ook kan de klachtenfunctionaris adviseren over verschillende andere instanties waar de klager terecht kan met de klacht.

Stappenplan klachtenprocedure

1. Het komt wel eens voor dat de cliënt niet tevreden is met de hulpverlening die geboden wordt. De voorkeur gaat ernaar uit dat de cliënt dit in eerste instantie bij de hulpverlener meldt. Het streven is ernaar om de cliënt en de hulpverlener samen tot een passende oplossing te laten komen, uit de praktijk is gebleken dat dit het beste werkt.

2. Komen de cliënt en de betreffende hulpverlener er samen niet uit, dan kan de klachtenfunctionaris bemiddelen. Met elkaar wordt dan gekeken naar een passende oplossing. De cliënt wordt in deze situatie ten alle tijden geattendeerd op de klachtenregeling.

3. Komen de partijen niet tot een passende oplossing en is de klager nog steeds ontevreden, zal de klachtenfunctionaris er voor zorgen dat de klager een klachtenformulier ontvangt. De klager kan de klacht vervolgens per post sturen naar het hoofdkantoor van Alura Coaching of mailen naar aluracoach@gmail.com.

4. De klager kan, indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, nog een klacht indienen bij de onafhankelijke geschillencommissie. Deze behandelt de klacht en doet uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschillencommissie kan worden benaderd via unive.nl.

5. Biedt de onafhankelijke geschillencommissie geen oplossing waar de klager of de organisatie zich in kan vinden, dan is het aanspannen van een rechtszaak een eventuele vervolgstap.

Omgang klachten en afhandeling

Een zorgaanbieder moet vanaf 1 januari 2017 binnen 6 weken reageren op de klacht. De zorgaanbieder mag de behandeling van de klacht eenmalig verlengen met 4 weken, als dit in het belang is van de zorgvuldigheid. Het is ook mogelijk om in goed overleg met elkaar een langere termijn dan tien weken voor de afhandeling van de klacht af te spreken, bijvoorbeeld wanneer dit in het belang is van een duurzame oplossing. De klager ontvangt bericht zodat hij weet dat de klacht is ontvangen. Daarnaast wordt informatie verstrekt over de vervolgstap. De klager wordt tijdens de procedure op de hoogte gehouden per telefoon, e-mail of brief. Alura Coaching zal de klacht registreren en onderzoeken.



Een klacht wordt bekeken door de directie op ernst, veiligheidsbedreiging, impact en de noodzaak voor direct ingrijpen. Hiermee wordt bepaald welke prioriteit een klacht heeft. Hierbij zijn onder andere de volgende vragen aan de orde:

- Wat is de directe oorzaak van de klacht?
- Is er sprake van agressie of een levensbedreigende situatie?
- Welke partijen zijn betrokken?
- Ligt de oorzaak binnen of buiten de organisatie?
- Ligt de oorzaak bij een externe organisatie dan moeten deze geïnformeerd en ingeschakeld worden bij het zoeken naar een oplossing.
- Beperkt de klacht zich tot deze klager?

Op basis van de uitkomst van het onderzoek moet er beoordeeld worden of, en zo ja welke, actie nodig is. Dit kan een correctieve maatregel binnen de organisatie inhouden, gericht op het voorkomen van soortgelijke problemen in de toekomst. Mogelijke acties richting de cliënt kunnen zijn: extra ondersteuning en nazorg bieden, bemiddelen met en/of tussen instanties. Wanneer het onderzoek is afgerond, wordt de klager op zijn minst schriftelijk geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek en het besluit of er wel/geen actie volgt.

Uitspraak onafhankelijke geschillencommissie

Bent u er niet uitgekomen met Alura Coaching en vervolgens ook niet door middel van bemiddeling van de klachtenfunctionaris, dan heeft u waarschijnlijk de onafhankelijke geschillencommissie ingeschakeld. Deze commissie onderzoekt de klacht en doet een uitspraak. Beide partijen dienen zich aan de uitspraak van de geschilleninstantie te houden.

Registratie en vervolg

De klacht wordt geregistreerd door middel van een klachtendossier. Hierin is de klacht van de klager opgenomen en zijn communicatie en documenten van de klacht terug te vinden. De klachten worden regelmatig geanalyseerd.

