

Inhoud

1. Inleiding.....	2
1.1 Doel van dit document	2
1.2 Reikwijdte van de regeling.....	2
1.3 Inwerkingtreding.....	2
1.4 Wijze van openbaarmaking van deze regeling	2
1.5 Evaluatie	3
1.6 Wijzigingsprocedure	3
1.7 Accordering.....	3
2. Beschrijving van de regeling.....	3
2.1 Inleiding	3
2.2 Begripsomschrijvingen.....	4
2.3 Preventief beleid.....	5
2.4 Wie kan een klacht indienen	5
2.5 Ontvankelijkheidscriteria	5
2.6 Onvoorziene omstandigheden	6
2.7 Algemene afhandeling van een klacht.....	6
2.8 Intrekken en/of stopzetten klacht	6
2.9 Bewaartermijn en bewaartermijn van de klacht	7
3. Procedure voor de cliënt/klager en aangeklaagde	7
3.1 Stappen voor het melden van een klacht bij de klachtenfunctionaris	7
3.2 Reactie en behandeling van de klachtenfunctionaris.....	7
3.3 Procedure voor de begeleider/aangeklaagde	8
4. Procedure klachtenfunctionaris Smart-Coach	8
4.1 Plaats en positie van de klachtenfunctionaris	8
4.2 Taken van de Klachtenfunctionaris (WLZ)	8
4.3 Het functioneren van de functionaris.....	8
4.4 Bevoegdheid	9
4.5 Behandeling van de klacht.....	9
4.6 De vergadering.....	9
4.7 Oordeel en advies	10
4.8 Klachtenfunctionaris.....	10
5. Procedure externe geschillen commissie	11
6. Geheimhouding en wraking	11
7. Slotbepalingen.....	11

1. Inleiding

1.1 Doel van dit document

Deze klachtenregeling heeft als doel een cliënt met een WLZ indicatie, te ondersteunen bij het indienen van een klacht tegen een medewerker van Smart Coach.

Smart Coach stelt in haar gedragscode dat de volgende gedragingen ontoelaatbaar zijn in het kader van kernwaarden, visie, missie en doelstellingen:

discriminatie,
geweld
overschrijdend gedrag
negeren of isoleren;
belachelijk maken;
roddelen; pesten;
ongewenste opmerkingen maken over ras, geloof, (seksuele) geaardheid, leeftijd, of uiterlijk;
seksueel getinte complimenten en/of opmerkingen maken;
passief 'meedoen' aan ongewenst gedrag, bijvoorbeeld door mee te lachen of het te laten gebeuren.

1.2 Reikwijdte van de regeling

De regeling geldt voor alle cliënten van Smart Coach. In uitzonderingsgevallen kan deze regeling ook van toepassing zijn op familieleden van de cliënten. Binnen deze regeling worden deze uitzonderingen verder gespecificeerd.

1.3 Inwerkingtreding

De regeling treedt in werking na accordering van de directie van Smart Coach. Na accordering moeten eventueel (veranderde) maatregelen in de organisatie geïmplementeerd worden. Dit betekent dat er een 'gap' aanwezig kan zijn tussen de nieuwe regeling en dan geldende maatregelen/procedures. De termijn waarbinnen deze gap aanwezig mag zijn is maximaal 3 maanden, waarbij gebruik wordt gemaakt van een implementatieplan om de implementatie van de nieuwe regeling zo zorgvuldig mogelijk uit te kunnen voeren.

1.4 Wijze van openbaarmaking van deze regeling

De directie van Smart Coach maakt deze regeling binnen 10 dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op haar website onder vermelding van het adres waar de klacht kan worden ingediend.

Medewerkers zijn verplicht bij vragen van de cliënt de cliënt duidelijk te maken dat er een klachtenregeling is waarvan gebruik kan worden gemaakt.

Afschriften van deze regeling worden ter beschikking gesteld aan de interne organisatie, evenals de Cliëntenraadpleging.

Deze regeling wordt ter beschikking gesteld aan degenen die om inzage verzoeken

1.5 Evaluatie

De regeling dient periodiek geëvalueerd te worden om de consequenties voor de maatregelen te bepalen op grond van veranderingen in wet en regelgeving, bedrijfsstrategie en doelen. De termijn waarbinnen geëvalueerd wordt is tenminste iedere 6 maanden met een maximum termijn van 9 maanden.

1.6 Wijzigingsprocedure

De beoordeling en verwerking van wijzigingen op de regeling, als mede de verspreiding van het gewijzigde document binnen de organisatie, is de verantwoordelijkheid van de directie van Smart Coach en het zorgmanagement team.

Voorstellen tot wijzigingen vanuit de organisatie kunnen ingediend worden bij de zorgmanager. De zorgmanager legt het voorstel ter beoordeling voor bij de directie. En brengt advies uit aan de directie om de wijzigingen in het beleid op te nemen.

1.7 Accordering

De inhoud dit document, wordt vooraf goedgekeurd door de directie van Smart Coach te weten:

- Addo Welling, Algemeen Directeur
- Erik van Buren, Commercieel Directeur

2. Beschrijving van de regeling

2.1 Inleiding

Smart Coach vindt overschrijdend gedrag in elke vorm of hoedanigheid onaanvaardbaar en komt overeen gerichte maatregelen te treffen binnen de organisatie om deze gedragingen te voorkomen en in voorkomende gevallen te bestrijden.

De directie is van mening dat iedere cliënt van Smart Coach mag verwachten dat hun begeleider de gedragscode die Smart Coach hanteert, uitdraagt in zijn of haar

werkzaamheden. Smart Coach verwacht dat de cliënt (indien van toepassing) op de hoogte is van het huisreglement en zich zal inzetten zich daarnaar te gedragen.

Indien onverhoopt toch een situatie ontstaat die door de cliënt als onprettig en grensoverschrijdend wordt ervaren, kan deze gebruik maken van deze regeling.

De Externe klachtenregeling bestaat uit een aantal onderdelen:

- De algemene beschrijvingen, begripsbepalingen, informatie en ontvankelijkheidscriteria (hoofdstuk 2)
- De klachtenprocedure voor de cliënt (hoofdstuk 3)
- De procedure voor de klachtenfunctionaris WLZ. De procedure voor een externe geschillencommissie (hoofdstuk 5)

2.2 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Klager: degene die een klacht indient
- Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
- Organisatie: Smart Coach B.V., Smart Coach Wonen B.V. (verder aan te duiden als Smart Coach). Toelichting: De rechtspersoon en/of het organisatorisch verband waarmee een dienstverband bestaat of waarin de werkzaamheden plaatsvinden.
- Werknemers: Alle personen (m/v) die met de onder 2.1 genoemde organisatie een dienstbetrekking hebben voor bepaalde of onbepaalde tijd. Tevens wordt hieronder verstaan een ex-werknemer die uiterlijk tot voor 2 jaar een dienstverband had met de organisatie.
- Directie: Het hoogste hiërarchische niveau wat betreft de dagelijkse leiding van de arbeid in de onder 2.1 genoemde organisatie.
- Overschrijdend gedrag: Alle bedoelde en onbedoelde gedragingen van een individu naar een ander individu die leiden tot een (aanhoudende) negatieve ervarings situatie.
- Seksuele intimidatie: Directe of indirecte seksueel getinte uitingen in woord, gebaar, afbeelding, gedrag of anderszins, waarmee betrokkene (m/v) vanuit de situatie in aanraking komt en die door haar of hem als ongewenst worden ervaren.
- Klachtenfunctionaris: De functionaris tot wie een persoon die wordt geconfronteerd met overschrijdend gedrag zich kan wenden met een klacht en die deze klacht behandelt. De klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende en adviserende rol naar de directie.
- Cliëntenraadpleging: De verschillende vormen van raadpleging van cliënten die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen zijn ingesteld ten behoeve van de cliënten van Smart Coach.

2.3 Preventief beleid

Aan alle werknemers zal door de directie te kennen worden gegeven dat overschrijdend gedrag niet getolereerd wordt en tot sancties kan leiden voor de persoon die zich daaraan schuldig maakt.

Alle cliënten worden na de intakeprocedure voor zorg- en begeleiding, op de hoogte gesteld van het bestaan van de gedragscode, het bijbehorende huisreglement en deze klachtenregeling.

Een exemplaar van de regeling is op verzoek van de cliënten en/of familie van de cliënten verkrijgbaar via de begeleider.

2.4 Wie kan een klacht indienen

Een klacht met betrekking tot een medewerker kan worden ingediend door:

- a) de betreffende cliënt
- b) de wettelijke vertegenwoordiger van de desbetreffende klager
- c) de gemachtigde van de desbetreffende klager
- d) de zaakwaarnemer van de desbetreffende klager
- e) de nabestaanden van de desbetreffende klager

Een klacht over overschrijdend gedrag wordt door de cliënt die daarvan last heeft en/of daarvan nadelige gevolgen heeft ondervonden, schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Dat kan door een brief te sturen naar:

Smart coach

T.a.v. de Klachtenfunctionaris

Postbus 266

5201 AG, 's Hertogenbosch

Of door een mail te sturen naar klacht@smart-coach.nl.

2.5 Ontvankelijkheidscriteria

Onder de volgende omstandigheden wordt een klacht als “niet ontvankelijk” verklaard binnen de totale externe klachtenregeling:

- 1) de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande, zonder dat deze persoon door de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande daartoe is gemachtigd.
- 2) de cliënt is overleden en anderen dan een nabestaande een klacht indienen
- 3) de klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die niet onder verantwoordelijkheid van Smart Coach vallen
- 4) de klacht al is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan
- 5) de identieke klacht nog wordt bemiddeld, dan wel behandeld

- 6) de klacht anoniem wordt ingediend
- 7) het indienen van de klacht de wettelijke termijn van 1 jaar nadat de gebeurtenissen hebben plaatsgevonden, heeft overschreden.

2.6 Onvoorziene omstandigheden

Mochten zich situaties voordoen waarin deze regeling niet voorziet, dan beslist de directie van Smart Coach na overleg met betrokkenen.

2.7 Algemene afhandeling van een klacht

De klacht welke is ingediend wordt overgedragen aan de klachtenfunctionaris.

Met de ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris treedt de "Procedure klachten" (zie hoofdstuk 3 hieronder) in werking. De klager en aangeklaagde worden hiervan middels een brief op de hoogte gebracht. Zij ontvangen een overzicht van de procedure op welke manier de klacht zal worden afgehandeld. Indien het een situatie betreft waar de aangeklaagde de (vaste) begeleider is van de klager, zal een andere begeleider de zorg van de cliënt overnemen.

2.8 Intrekken en/of stopzetten klacht

De klager kan de klacht intrekken door dit schriftelijk aan Smart Coach te melden. Daarvoor dient hij/zij opnieuw een brief te richten aan eerder genoemd adres/afdeling, of door middel van een mail aan klacht@smart-coach.nl.

Daarbij dienen de volgende gegevens vermeld te worden:

- Naam en adres cliënt
- Datum indiening klacht
- Reden van intrekken klacht

De klachtenfunctionaris zal na ontvangst van de intrekking besluiten of:

- de klacht dermate ernstig was dat ondanks het verzoek van de klager verder onderzoek nodig is
- de klacht ingetrokken kan worden zonder verder onderzoek.

In beide gevallen zal de klachtenfunctionaris de directie van het verzoek op de hoogte stellen.

De termijn waarbinnen de klacht alsnog kan worden geactiveerd is maximaal 30 dagen. Daarna vervallen alle rechten op het inzetten van de procedure door klager.

2.9 Bewaartermijn en bewaartermijn van de klacht

Smart Coach draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten en de correspondentie die daarop betrekking heeft. De documenten betreffende de klacht worden 5 jaar bewaard en na afloop van deze termijn vernietigd.

3. Procedure voor de cliënt/klager en aangeklaagde

Smart Coach streeft naar een integere aanpak van begeleiding en zorg. Het kan zijn dat ondanks de inspanning van de organisatie er toch een situatie is ontstaan waar de cliënt een extra belasting ervaart. In dat geval wordt de cliënt aangemoedigd dit eerst te bespreken met de begeleider.

Indien het bespreken van de situatie met een (vaste) begeleider geen oplossing biedt, kan de cliënt gebruik maken van de "Externe Klachtenregeling". De te volgen stappen worden hieronder uitgelegd. De cliënt mag zich daarbij laten ondersteunen door derden (voor eigen rekening) of de begeleider.

3.1 Stappen voor het melden van een klacht bij de klachtenfunctionaris

De volgende stappen moeten doorlopen worden om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris:

- 1) Schrijf een brief met datum en plaatsvermelding, waarin in ieder geval de volgende onderdelen worden uitgewerkt;
 - Datum en plaats van de gebeurtenis
 - Wie zijn erbij betrokken?
 - Wat is er gebeurd?
 - Wat is de kern van de klacht?
 - Wat zijn de eisen en wensen voor de afwikkeling van de klacht op dit moment?
- 2) Onderteken de brief en maak een kopie voor de eigen administratie
- 3) Stuur de brief in een gesloten envelop aan:

Smart coach

T.a.v. de Klachtenfunctionaris

Postbus 2066

5201 AG, 's Hertogenbosch

Of stuur een mail naar klacht@smart-coach.nl

3.2 Reactie en behandeling van de klachtenfunctionaris

Na ontvangst van de klacht stuurt de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging naar de klager. In deze brief laat hij weten welke procedure en termijnen hij hanteert voor de afwikkeling van de klacht.

3.3 Procedure voor de begeleider/aangeklaagde

De begeleider wordt direct na ontvangst van de klacht schriftelijk en/of mondeling op de hoogte gebracht door de klachtenfunctionaris. In het belang van continuïteit van zorgverlening, wordt samen met de cliënt/klager vastgesteld of een nieuwe begeleider kan worden ingezet. Eventueel voor de duur van de afhandeling van de klacht.

4. Procedure klachtenfunctionaris Smart-Coach

4.1 Plaats en positie van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een voortvloeisel uit artikel 3 uit de Klachtenregeling van Smart-Coach BV en vormt daar een onderdeel van.

4.2 Taken van de Klachtenfunctionaris (WLZ)

De kernactiviteit van de klachtenfunctionaris is de opvang voor de betrokkenen bij de klacht, het geven van informatie en advies, het verlenen van bijstand aan de betrokkenen en indien mogelijk de bemiddeling bij het afhandelen van de klacht.

De beroepshouding van de klachtenfunctionaris laat zich kenmerken als onafhankelijk, onpartijdig, open, onbevooroordeeld en integer.

De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgverlener, het herstel van de relatie en van het vertrouwen tussen de cliënt en de zorgverlener, teneinde de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

De functionaris kan aan de directie van Smart Coach een aanbeveling doen over wijzigingen in het beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht.

De functionaris doet jaarlijks verslag van haar activiteiten aan het MT van Smart Coach.

4.3 Het functioneren van de functionaris

De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en is zelf verantwoordelijk voor zijn functioneren. Hij brengt daarover jaarlijks verslag uit aan de directie van Smart Coach.

De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens van klagers, medewerkers van Smart Coach en betrokken derden. Ook Smart Coach is verplicht tot geheimhouding van deze vertrouwelijke gegevens.

De functie klachtenfunctionaris houdt in dat hij ondersteuning en advies biedt over klachtmogelijkheden, alsmede mogelijkheden kan onderzoeken om tot een oplossing voor de

klacht te komen. De functionaris kan bijvoorbeeld het eerste open gesprek tussen cliënt en Smart-Coach tot stand laten komen en zodoende bevorderen dat partijen zelf tot een duurzame oplossing voor de klacht komen. De functionaris kan laaggeletterden eventueel ook helpen bij het op schrift zetten van hun klacht. Ook is het mogelijk dat de functionaris zelf als bemiddelaar optreedt.

De klachtenfunctionaris zorgt voor de uitvoering van de werkzaamheden die conform dit reglement noodzakelijk zijn.

4.4 Bevoegdheid

De klachtenfunctionaris wordt geïnformeerd over alle bij Smart Coach binnenkomende klachten die gericht zijn aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt geen klachten in behandeling die niet voldoen aan de ontvankelijkheidscriteria van de Klachtenregeling van Smart Coach (zie ook "Ontvankelijkheidscriteria").

De functionaris is niet bevoegd tot het verstrekken van (onderzoeks-)opdrachten aan derden. Wel is de functionaris bevoegd aanbevelingen van die strekking te doen aan de directie van Smart Coach.

4.5 Behandeling van de klacht

De klager krijgt binnen 1 week na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht van de klachtenfunctionaris bij ontvangst van de klacht.

De functionaris stuurt de klacht door naar de directie met het verzoek binnen drie weken schriftelijk te reageren op de klacht indien dit nodig/wenselijk is. Indien een reactie niet nodig/wenselijk wordt geacht, kan de functionaris de klacht direct in behandeling nemen.

Als de klager niet tevreden is met de beantwoording van de klacht door de directie laat hij dit schriftelijk weten aan de functionaris. Deze neemt de klacht dan verder in behandeling. De functionaris kan en zal waar dit voor de juiste afhandeling van de klacht wenselijk is overgaan tot hoor- en wederhoor en eventueel aanvullend onderzoek.

4.6 De vergadering

Indien de functionaris het noodzakelijk acht, nodigt hij de klager zo spoedig mogelijk uit om de klacht c.q. reactie daarop mondeling toe te lichten. Deze toelichting wordt gegeven tijdens een vergadering die zal plaatsvinden uiterlijk vier weken nadat de klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris gereed is voor behandeling.

De klager mag zich in de vergadering laten bijstaan door een derde als er naar de mening van de klachtenfunctionaris daartoe duidelijke argumenten zijn, en indien de klager dit tenminste 24 uur voor de aanvang van de vergadering aan de klachtenfunctionaris heeft gemeld en met

hem heeft besproken. De klachtenfunctionaris beslist per aanvraag of vertegenwoordiging is toegestaan.

Ook de directie wordt uitgenodigd deel te nemen aan de vergadering. De directie zal de klachtenfunctionaris laten weten welke medewerker(s) hierbij aanwezig zal (zullen) zijn.

De klager en de directie ontvangen minimaal vijf dagen voor de vergadering een uitnodiging. Het tijdstip van de vergadering wordt zo nodig buiten kantooruren gekozen. De vergadering vindt plaats op het kantoor van Smart Coach te 's-Hertogenbosch.

De vergadering is niet openbaar. De klachtenfunctionaris is gehouden de klager en de betreffende medewerker(s) van Smart Coach bij de uitnodiging voor de vergadering in kennis te stellen van de personen die zijn uitgenodigd.

Wanneer de klachtenfunctionaris een nader onderzoek noodzakelijk acht kan hij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten. De klachtenfunctionaris kan ook eventueel derden uitnodigen.

4.7 Oordeel en advies

De klachtenfunctionaris brengt zo spoedig mogelijk, doch in beginsel binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden, haar oordeel en advies schriftelijk uit aan de directie en zendt de klager een afschrift van het advies van de klachtenfunctionaris aan de directie.

De directie neemt één week na ontvangst van het advies een besluit. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk één week nadat de directie een besluit heeft genomen, schriftelijk bericht.

Indien het advies van de klachtenfunctionaris niet wordt overgenomen door de directie, is voorafgaand aan de besluitvorming goedkeuring nodig van de externe toezichthouder. Bij raadpleging van de externe toezichthouder bericht de directie klager binnen twee weken na ontvangst van het advies van de externe toezichthouder, dat de directie advies heeft gevraagd aan de externe toezichthouder conform de afspraken in deze regeling.

4.8 Klachtenfunctionaris

Per 1 januari 2017 is:
Klachtenfunctionaris: Mr. Mario Knoops

5. Procedure externe geschillen commissie

Artikel 21.

Sinds 1 januari 2017 is Smart Coach als zorgaanbieder aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Deze onafhankelijke geschilleninstantie is te bereiken via info@klachtenportaalzorg.nl of via de website www.klachtenportaalzorg.nl alwaar een klachtenformulier ingevuld kan worden.

6. Geheimhouding en wraking

Artikel 22.

De klachtenfunctionaris is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens van de betrokken partijen die hem bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 23.

- .1. De klachtenfunctionaris kan door één of door beide partij(en) in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.

7. Slotbepalingen

Artikel 24.

- .1. Vernietiging van het bindend advies van de klachtenfunctionaris kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
- .2. Het geschil kan evenwel in volle omvang en met terzijde lating van het bindend advies door de cliënt aan de gewone rechter worden voorgelegd, indien na het wijzen van het bindend advies blijkt, dat vanwege feiten en omstandigheden die de cliënt bij het aanhangig maken van het geschil redelijkerwijs niet kon weten, de schade meer bedraagt dan de klachtenfunctionaris heeft vastgesteld.

Artikel 25.

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.