

## Klachtenregeling

### *Als u niet tevreden bent*

*OpWeg coaching B.V. probeert zo goed mogelijk aan uw wensen en verwachtingen te voldoen. Onbedoeld kan het echter voorkomen dat u ontevreden of teleurgesteld bent over de manier waarop wij ons werk doen. Als dat gebeurt, willen we dat graag van u horen. Uw klacht is voor ons aanleiding om na te gaan of wij de kwaliteit van onze zorg kunnen verbeteren. Wij willen graag van u leren.*

#### **Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van ongenoegen. Onze medewerkers doen hun werk met kennis, overgave en in samenwerking met u. Toch kan er een situatie ontstaan waarover u niet tevreden bent of waardoor uw vertrouwen in de organisatie of medewerker is aangetast. Een klacht beschouwen wij als 'het uiten van onvrede over de dienstverlening of bejegening door OpWeg coaching'. Bijvoorbeeld wanneer u het niet eens bent met een besluit of de manier waarop u benaderd of geïnformeerd wordt. U kunt ook ontevreden zijn omdat u een medewerker moeilijk of helemaal niet kunt bereiken of onjuist wordt bejegend door een medewerker.

Wij hechten veel waarde aan openheid over deze klachten omdat we geloven dat we hiervan kunnen leren. Daarom is het belangrijk dat cliënten of andere betrokkenen de kans krijgen om hun mening te buiten, bij voorkeur in dialoog. Zo kunnen we samen naar een oplossing zoeken.

#### **Wie kan er een klacht indienen?**

Uiteraard kunt u zelf als klant en cliënt uw onvrede aan de orde stellen, ook als de hulpverlening inmiddels is afgesloten. Maar er zijn meer mogelijkheden. Ook iemand anders kan namens u een klacht indienen. Dit kan een wettelijke vertegenwoordiger (ouder, voogd, mentor of curator), een schriftelijk gemachtigde of een nabestaande zijn. Familieleden en andere betrokkenen kunnen alleen een klacht indienen over de manier waarop zij zelf benaderd of geïnformeerd worden, niet over de benadering of behandeling van de klant en cliënt.

#### **Wat kan ik doen als ik een klacht heb?**

In dit reglement staat omschreven hoe je een klacht kunt indienen en hoe wij deze behandelen. Wij streven ernaar om klachten zoveel mogelijk in dialoog en intern op te lossen. Daarnaast is het mogelijk om de klacht direct bij een onafhankelijke partij in te dienen, zodat deze buiten onze organisatie wordt behandeld. Als je niet tevreden bent met de interne afhandeling van je klacht, kun je altijd daarna nog contact opnemen met de externe klachtencommissie.

In onderstaande procedure staat beschreven hoe jij jouw onvrede met ons kunt delen. Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken, inhoudelijk gereageerd.

#### **De interne procedure**

Wanneer je een klacht meldt bij OpWeg coaching, gaan we graag samen met jou in gesprek om een passende oplossing te vinden. De voorkeur van OpWeg coaching heeft om eerst de interne klachtenprocedure te volgen. Binnen deze procedure wordt de klacht besproken met één van onze medewerkers en/of met de leidinggevende. We moedigen aan om problemen zo vroeg mogelijk te delen, zodat ze niet groter worden.

1. Gesprek zorgverlener

Het beste is om eerst over jouw klacht te praten met de betrokken personen. Dit kun je telefonisch, per mail of persoonlijk doen. Op deze manier proberen we eventuele problemen zo vroeg mogelijk aan te pakken en iedereen de ruimte te geven om zaken bespreekbaar te maken. Er is een vertrouwenspersoon die je bij dit gesprek kan ondersteunen.

*Wanneer je jonger bent dan 18 jaar kun je een beroep doen op een onafhankelijke **vertrouwenspersoon** via Jeugdstem. “**Jeugdstem**” is een externe vertrouwenspersonen in de jeugdhulp.*

*Deze vertrouwenspersoon heeft als taak jongeren en hun (pleeg)ouders te informeren over hoe de jeugdhulpverlening werkt en hun rechten. Ook ondersteunt de vertrouwenspersoon in deze klachtenprocedure. Deze ondersteuning is vertrouwelijk en gratis.*

#### Contactgegevens Jeugdstem

AKJ: Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

Telefoon: 088 555 1000

Internet: [Jeugdstem is er voor jou: laat je horen](#)

*Wanneer je ondersteuning ontvangt vanuit de Wmo of Wlz hebben wij bij OpWeg coaching kun je contact opnemen met te Winkel & te Winkel via: [www.tewinkelentewinkel.nl](http://www.tewinkelentewinkel.nl)*

#### 2. Gesprek met kwaliteitsmedewerker

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost met de betrokken personen, kun je telefonisch, schriftelijk of via e-mail contact opnemen met onderstaande contactgegevens. Deze contactpersoon heeft een geheimhoudingsplicht en helpt je bij het zoeken naar een passende oplossing.

#### Contactgegevens OpWeg coaching

Kwaliteitsmedewerkers

Telefonisch te bereiken via: 0545 471 404

Per mail te bereiken via: [info@opwegcoaching.nl](mailto:info@opwegcoaching.nl)

*Er zijn géén kosten verbonden aan het indienen van een klacht. De ingediende klacht wordt uiterlijk 2 jaar na afhandeling verwijderd uit ons systeem.*

#### De externe procedure

Als jouw klacht na het gesprek met de zorgverlener en/of kwaliteitsmedewerker binnen OpWeg coaching blijft bestaan, òf als je zonder tussenkomst van OpWeg coaching een klacht wil indienen, kun je jouw klacht voorleggen aan de externe klachtenfunctionaris. Samen kijken jullie hoe jullie de klacht kunnen oplossen. Je klacht is vertrouwelijk. Wil je niet dat de klachtenfunctionaris met anderen over de klacht spreekt? Dan gebeurt dat ook niet.

Bij OpWeg coaching is de onafhankelijke vertrouwenspersoon voor volwassenen ook de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is te bereiken via [www.tewinkelentewinkel.nl](http://www.tewinkelentewinkel.nl).

Je probeert dus eerst samen tot een oplossing te komen, waarbij de klachtenfunctionaris als bemiddelaar kan optreden. Is dat geen succes, dan kun je via de klachtenfunctionaris de klachtencommissie benaderen.

De behandeling van je klacht via de klachtencommissie bestaat meestal uit een zitting van de klachtencommissie, waarbij zij probeert zoveel mogelijk informatie van jou en de betrokken zorgverlener te verkrijgen.

De klachtencommissie bepaalt vervolgens of je klacht gegrond of ongegrond is. Gegrond betekent dat je gelijk krijgt, terwijl ongegrond inhoudt dat je geen gelijk krijgt. Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht laat de klachtencommissie haar beslissing weten. Als je klacht gegrond wordt verklaard, moet OpWeg coaching binnen 4 weken laten weten hoe zij de klacht verder zullen afhandelen. Soms geeft de klachtencommissie advies aan de directie over de beste manier om dit te doen.

*Er zijn géén kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie. De ingediende klacht wordt uiterlijk 2 jaar na afhandeling verwijderd uit ons systeem.*

#### Hoger beroep

Als je het niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie kun je in sommige gevallen in hoger beroep gaan. Dit betekent dat je jouw klacht dan aan een hogere instantie voorlegt.

#### **Moet ik mijn klacht binnen een bepaalde termijn indienen?**

Nee, ook over zaken in het verleden mag u alsnog een klacht indienen. Het maakt ook niet uit of u nog door OpWeg coaching B.V. begeleid wordt of dat de begeleiding al is gestopt.

#### **Tot slot**

Er zijn veel redenen te bedenken om uw onvrede niet aan ons kenbaar te maken. Bijvoorbeeld omdat u zich afhankelijk voelt, u dankbaar bent voor de zorg die u krijgt of omdat u het moeilijk vindt om uw onvrede onder woorden te brengen. Maar bedenk dat er alleen iets kan veranderen als u de eerste stap zet. Dat is niet altijd even makkelijk, maar soms wel nodig. OpWeg coaching B.V. staat open voor klachten en is bereid de situatie te verbeteren. Wij vragen u daarom onze medewerkers de kans te geven om zaken die volgens u niet goed gegaan zijn, toe te lichten en waar mogelijk te herstellen. Zo kan de kwaliteit van de hulpverlening worden verbeterd.