

KLACHTREGLEMENT

DOELSTELLING

De klachtenprocedure heeft als doel recht te doen aan de individuele klager in de persoon van de cliënt en de kwaliteit van de beroepsuitoefening door YouSense te bevorderen. YouSense draagt zorg voor de bekendmaking van de klachtregeling onder de cliënten bij start hulpverlening.

Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht: een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van personen werkzaam voor zorginstellingen, verbonden aan YouSense.

Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

Cliënt: de persoon die in zorg is (geweest) bij zorgondernemingen, verbonden aan YouSense, alsmede die deel uitmaakt van het systeem van een cliënt.

Klager: de cliënt of zijn vertegenwoordiger die de uiting van ontevredenheid doet, bedoeld in het eerste lid.

Beklaagde: de praktijkhouder die als leidinggevende verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd.

Vertrouwenspersoon: een onafhankelijk persoon die u te woord staat, informatie en advies geeft. Ondersteunt bij het bemiddelen bij het oplossen van klachten of conflicten en ondersteunt bij het indienen van een klacht.

De geschillencommissie: de externe instantie waarbij de organisatie is aangesloten en waar cliënten hun klacht kunnen indienen als deze niet kan worden opgelost binnen de instelling

De directeur: de eindverantwoordelijke in zorginstelling.

Basisprincipes

- YouSense geeft er de voorkeur aan dat de cliënt die een klacht heeft tegen één of meerdere personeelsleden van YouSense in eerste instantie deze klacht bespreekt met de persoon of personen in kwestie en/of diens leidinggevende.

- YouSense is aangesloten bij de geschillencommissie zorg. De cliënt dient zich ten alle tijden te wenden tot deze externe, onafhankelijke klachtencommissie:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>

- YouSense heeft een externe vertrouwenspersoon waar de cliënt of medewerker zich toe kan wenden voor overleg met betrekking tot de klacht en of bemiddeling. Deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk en te bereiken op bart@connectedtogether.nl.

Een klacht indienen

De cliënt wendt zich bij voorkeur eerst tot de persoon of personen tegen wie de cliënt een klacht heeft. Dit om te proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Indien de cliënt er met deze persoon of personen niet uitkomt, of in het geval de cliënt hiervan afziet, dan kan de cliënt zich wenden tot de directe leidinggevende van de persoon of personen tegen wie de cliënt een klacht heeft.

Samen met de betreffende leidinggevende kan de cliënt de klacht verder afhandelen. Indien gewenst, kan de betreffende leidinggevende een bemiddelende rol op zich nemen bij het op gang brengen van een gesprek tussen cliënt en de persoon of personen tegen wie de cliënt een klacht heeft.

Ook staat het de cliënt vrij om zelf direct contact te zoeken met de externe, onafhankelijke klachtencommissie. Bijvoorbeeld als de cliënt van mening is dat het onmogelijk is om met de persoon of personen tegen wie de cliënt een klacht heeft - of met diens directe leidinggevende - tot een oplossing van de klacht te komen. De route voor het indienen van een klacht door een cliënt bij de externe, onafhankelijke klachtencommissie is als volgt:

Ga naar de website van <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/> om u klacht kenbaar te maken. Indien de klacht een BIG-geregistreerde hulpverlener betreft, kan de cliënt zich ook richten tot het tuchtcollege.

Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

De leden van de externe, onafhankelijke klachtencommissie zijn niet direct betrokken bij YouSense. De benoeming en samenstelling van de klachtencommissie loopt via de geschillencommissie zorg. Op de website van de geschillencommissie zorg is een klachtenregeling te vinden waar vermeld staat op welke wijze klachten worden behandeld en binnen welke termijn. Tevens kunt u de brochure klachten verkrijgen bij YouSense.

Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft als taken het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig adviseren van de directie over door de directie te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht; alsmede het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door YouSense.

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht; het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken (voor zover dit gebeurt met gerichte toestemming van de cliënt die de klacht heeft ingediend en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden); het zelfstandig doen van een poging om (alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan) de relatie tussen partijen te herstellen; het inschakelen van deskundigen.

Intrekken of stopzetten van een ingediende klacht

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de cliënt die de klacht heeft ingediend wordt ingetrokken. Of indien na bemiddeling en/of na overleg met de cliënt die de klacht heeft ingediend blijkt dat bij er bij hem/haar geen behoefte aan verdere behandeling bestaat. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de cliënt die de klacht heeft ingediend en aan de aangeklaagde.