

KLACHTEN REGLEMENT

Overal waar professionals hun werk uitvoeren kan er iets misgaan. De kunst is om zo snel mogelijk een oplossing te vinden en het vertrouwen wederzijds te herstellen.

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 ConnectedTogether te bevorderen.

ConnectedTogether draagt zorg voor de bekendmaking van de klachtregeling onder de cliënten bij start hulpverlening. Tevens is het reglement te vinden op website www.connectedtogether.nl.

Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

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

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 ConnectedTogether, 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 directeur 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.

Er is iets misgegaan: 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

- ConnectedTogether geeft er de voorkeur aan dat de cliënt zich bij klachten in eerste instantie wendt tot de persoon of personen tegen wie de cliënt een klacht heeft. Dit om de mogelijkheid te onderzoeken om tot een 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, kan de cliënt zich wenden tot de leidinggevende van deze persoon.
- Samen met de leidinggevende kan de cliënt de klacht verder afhandelen. Indien gewenst, kan de 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.
- Connected heeft een interne vertrouwenspersoon waar de cliënt zich toe kan wenden voor overleg met betrekking tot de klacht en of bemiddeling. Deze vertrouwenspersoon is te bereiken op Bart@connectetdtogether.nl
- Connected heeft een externe vertrouwenspersoon waar de cliënt zich toe kan wenden voor overleg met betrekking tot de klacht en of bemiddeling. Deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk en te bereiken op anouk@psychologiepraktijksamsam.nl.

- Connectedtogether is aangesloten bij de klachtenregeling “Er is iets misgegaan” en voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De route voor het indienen van een klacht bij een onafhankelijke klachtencommissie kan via: [Erisietsmisgegaan.nl](https://www.erisietsmisgegaan.nl). Deze regeling bestaat uit 4 fasen. Zij besluiten in fase 4 of er gebruikt gemaakt wordt van de geschillencommissie.

Intrekken of stopzetten van een ingediende klacht bij ConnectedTogether

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.