



## Klachtenprocedure

In zorgrelaties kan onvrede ontstaan tot zelfs een klacht. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de wijze van zorgverlening, de bejegening en het nakomen van gemaakte afspraken tussen u en de zorgverlener.

De klachtenprocedure zoals hieronder beschreven is een standaardprocedure. De basis van de klachtbehandeling is dat we samen met u beoordelen wat er nodig is om de situatie te verbeteren en te komen tot een oplossing. Star Counseling is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van CAMcoöp waar de klacht van de cliënt volgens de richtlijnen van de Wkkgz behandeld zal worden.

Star Counseling zal in de eerste instantie proberen de klacht intern met u op te lossen. Hiervoor kunt u contact opnemen middels het klachtenformulier. Op het formulier kunt u aangeven op welke manier u het liefst wilt dat er contact met u wordt opgenomen (telefonisch, per e-mail of in een gesprek).

### Doelstellingen van de klachtenregeling

- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- Cliëntgericht reageren op klachten;
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.
- Aanbevelingen formuleren ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

### Interne Klachtenprocedure

1. Een klacht kan ingediend worden vanaf het eerste moment van contact tussen de cliënt en Star Counseling en moet binnen 1 jaar nadat de klachtwaardige handeling aan hem bekend is geworden, door de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger worden ingediend.
2. Een klacht kan door de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger aangegeven worden door middel van het invullen van het klachtenformulier. Dit klachtenformulier wordt aan de cliënt verstrekt bij het afsluiten van de overeenkomst met Star Counseling.
3. Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen wanneer:
  - Naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en/of e-mailadres van de cliënt zijn vermeld;
  - Welke feiten en omstandigheden aan de klacht ten grondslag liggen;
  - Duidelijk is wat de klacht inhoudt;
  - De gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht niet langer dan 1 jaar geleden hebben plaatsgevonden.
4. Nadat u uw klacht heeft ingediend, stuurt de praktijkhouder van Star Counseling binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging en neemt zij binnen twee weken telefonisch of per e-mail contact op met de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger over de ingediende klacht. De klacht kan door de cliënt, eventueel bijgestaan door een vertrouwenspersoon, in een gesprek met de praktijkhouder van Star Counseling nader toegelicht worden.
5. Indien de cliënt dit wenst kan de cliënt iemand meenemen naar het gesprek die een bemiddelende rol kan vervullen tussen de cliënt en de praktijkhouder. Uitgangspunt hierbij is het principe van hoor en wederhoor. De praktijkhouder kan met gemotiveerde redenen echter ook besluiten van bemiddeling af te zien.
6. De praktijkhouder van Star Counseling maakt een verslag van de in bovengenoemd kader gevoerde gesprek(ken) ten behoeve van de klager.



7. Als de cliënt en de praktijkhouder niet in staat zijn de klacht intern naar tevredenheid op te lossen zal de cliënt het advies krijgen de klacht voor te leggen bij de onafhankelijke klachtencommissie waarbij Star Counseling aangesloten is.

## Externe Klachtenprocedure

Komt u er niet uit met de praktijkhouder van Star Counseling, dan kunt u contact opnemen met de contactpersoon Klachtbehandeling van de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG), één van de beroepsverenigingen van de praktijkhouder. Deze kan bemiddelen tussen u en de praktijkhouder.

<https://de-nfg.nl/niet-tevreden-over-je-hulpverlener.html>

Komt u er dan nog niet uit, dan kunt u gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van CAMcoöp:

<https://www.camcoop.nl/>

Als de klachtenprocedure u dan nog geen bevredigende oplossing biedt, kunt u nog terecht bij de geschillencommissie zorg: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/complementaire-behandelvormen/>

In bijgevoegd schema staan de stappen die u bij een klacht achtereenvolgens kunt nemen:



## Rapportage en verantwoording

De klacht wordt vanaf het proces tot de oplossing vastgelegd in een rapportage. Per jaar rapporteert Star Counseling aan Kiwa Keurmerk over het aantal klachten (naar aard en oorzaak) de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen. Tevens rapporteert Star Counseling aan Kiwa Keurmerk per jaar op cliëntniveau over de aard, oorzaak en afwikkeling van de klacht.

## Preventieve acties

Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachten ontvangen en behandeld door de praktijkhouder van Star Counseling en de klachtenfunctionaris van de onafhankelijke klachtencommissie beslist Star Counseling over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in een rapportage en indien nodig opgenomen in een nieuwe versie van de klachtenregeling.



# Klachtenformulier

## GEGEVENS CLIËNT

|                |  |             |  |                            |                            |
|----------------|--|-------------|--|----------------------------|----------------------------|
| Voornaam       |  | Achternaam  |  | M <input type="checkbox"/> | V <input type="checkbox"/> |
| Geboortedatum  |  | Postcode    |  | Woonplaats                 |                            |
| Adres          |  | E-mailadres |  |                            |                            |
| Telefoonnummer |  |             |  |                            |                            |

## OMSCHRIJVING KLACHT

## BEHANDELING KLACHT

|   |  |
|---|--|
| Door wie wilt u uw klacht laten behandelen?                                     | <input type="checkbox"/> De therapeut/Ambulant begeleider van Star Counseling<br><input type="checkbox"/> De onafhankelijke klachtencommissie            |
| In welke periode deed de klacht zich voor?                                      |  |
| Heeft u uw klacht besproken met de therapeut/ambulant begeleider ?              | <input type="checkbox"/> nee<br><input type="checkbox"/> ja, met de therapeut/ambulant begeleider zelf<br><input type="checkbox"/> ja, met iemand anders |
| Wat verwacht u van de (verdere) behandeling van uw klacht door Star Counseling? |  |

## ONDERTEKENING

Handtekening van cliënt

Datum

Handtekening van ouders/verzorgers/mentor indien van toepassing

Datum

