

Aan: Ouders/verzorgers van nieuwe jeugdige cliënten van KrekelAutismeCoaching

Beste ouder/verzorger,

Wij heten u en uw kind hierbij welkom in de praktijk van KrekelAutismeCoaching en willen u graag van wat informatie voorzien.

Inleiding

KrekelAutismeCoaching biedt levensloopbegeleiding aan normaal tot hoogbegaafde kinderen, jeugdigen en volwassenen met een conditie in het autismespectrum en aan hun sociale omgeving. Autisme heeft invloed op alle facetten van het leven. Levensloopbegeleiding is maatwerk en kan dan ook bestaan uit begeleiding op alle levensgebieden zoals werk, studie, school, dagbesteding, huishouden, persoonlijke verzorging, financiën, contacten, relaties, gezondheid en wonen.

Zorgtoewijzing via gemeente

De toewijzing van zorg kan plaatsvinden via de zorgconsulent van uw gemeente. Deze houdt een keukentafelgesprek met u en uw kind, waarin de mate van de zorg bepaald wordt. KrekelAutismeCoaching levert uitsluitend Zorg in natura (ZIN). Wij werken niet met een Persoonsgebonden budget (PGB).

Zorgtoewijzing via huisarts, jeugdarts of medisch specialist

De toewijzing van zorg kan plaatsvinden via de huisarts, jeugdarts of medisch specialist. Deze moet dan een verwijfsbrief opstellen. Hiermee vragen wij de toewijzing bij de gemeente aan.

Particuliere zorg

U kunt ook bij ons terecht als particuliere cliënt, tarieven zijn op aanvraag.

Wanneer uw kind 18 jaar wordt

Wanneer uw kind 18 jaar wordt valt hij/zij niet meer onder de jeugdwet (JW) maar onder de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (WMO). De zorgtoewijzing vervalt op de dag dat hij/zij 18 jaar wordt. Er is dan een nieuwe zorgtoewijzing vanuit de WMO nodig.

De begeleiding

De begeleiding vindt plaats op de praktijklocaties van KrekelAutismeCoaching. Mochten er redenen zijn om de coach thuis te ontvangen dan is dat in overleg ook mogelijk.

Mocht uw kind geen "klik" ervaren met de coach of mocht de coach uw kind onvoldoende kunnen begeleiden dan is het altijd mogelijk om over te stappen naar een van onze andere coaches. Het is ook mogelijk om een andere coach met een andere expertise, tijdelijk, bij het coachingstraject te betrekken.

Begeleidingsplan

De autismecoach stelt een risico-inventarisatie, toestemmingsverklaring en begeleidingsplan op. In het begeleidingsplan staan de gebieden waarop ondersteuning nodig is. Met de coach worden doelen geformuleerd waaraan als eerste gewerkt gaat worden.

Verwijsindex

KrekelAutismeCoaching is aangesloten bij de Verwijsindex Gelderland. De Verwijsindex is een systeem waarin hulpverleners en andere professionals kenbaar maken dat ze betrokken zijn bij een kind of jongeren tot 23 jaar. Het systeem bevat geen inhoudelijke informatie.

KrekelAutismeCoaching maakt gebruik van de Verwijsindex omdat wij met ouders/verzorgers en eventuele andere betrokkenen willen samenwerken en zo willen voorkomen dat partijen langs elkaar heen werken. Wanneer onze autismecoach zich zorgen maakt over uw kind dan zal hij/zij dit met u bespreken voordat er een signaal in de verwijsindex wordt afgegeven.

Meer informatie vindt u op www.multisignaal.nl.

Cliëntdossier

Voor al onze cliënten houden wij een cliëntdossier bij. Hierin bewaren wij documenten zoals risicoanalyse, begeleidingsplan, evaluatieverslag en toestemmingsverklaring. U kunt altijd uw dossier/het dossier van uw kind inzien en u kunt het dossier corrigeren, aanvullen of laten vernietigen. Zie het privacyreglement in de bijlage.

No show

Mocht u of uw kind verhinderd zijn, wilt u dat dan uiterlijk 24 uur voor de afspraak laten weten?

Vertrouwenspersoon

Voor vragen m.b.t. zorg kunt u terecht bij vertrouwenspersonen. Voor de jeugd kunt u terecht bij zorgbelang-nederland.nl.

Klachtenregeling

Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening van KrekelAutismeCoaching dan kunt u dat eerst voorleggen aan de coach of aan één van de vennoten Sandra Krekel, Roland Angenent of Laurens van Engelen. Wanneer dit niet leidt tot een bevredigende oplossing kunt u een formele klacht indienen.

KrekelAutismeCoaching is hiervoor aangesloten bij: “Er is iets misgegaan.nl” (www.erisietsmisgegaan.nl). U kunt daar uw klacht invoeren en zij helpen u met de procedure. Zie bijgaande klachtenregeling.

Cliënteninspraak

Voor inspraak in beleid en werkwijze van KrekelAutismeCoaching kunt u ideeën inbrengen in onze Ideeënbus op www.krekelautismecoaching.nl, tab Contact.

Contactmogelijkheden

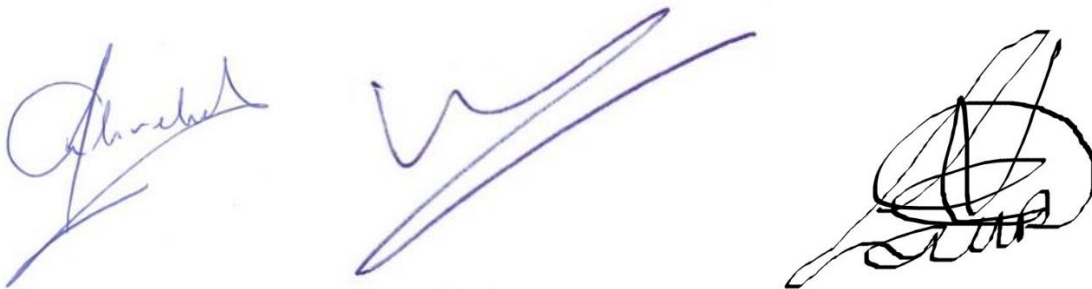
Wij bieden de volgende contactmogelijkheden voor jongeren met (en zonder) autisme:

- Anti-jongerencafé: voor jongeren van 16 tot 35 in een poolcentrum in Arnhem-centrum, alleen toegang voor mensen met autisme, www.autijongerencafe.nl
- Spellenvond: (bord)spellen voor mensen met en zonder autisme
- Modelbouwatelier voor alle leeftijden

Voor nadere informatie kunt u terecht bij uw autismecoach en op www.krekelautismecoaching.nl

Vriendelijke groet,

Sandra Krekel, Roland Angenent en Laurens van Engelen



Privacyreglement verwerking persoonsgegevens

KrekelAutismeCoaching

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016 van de Europese Unie;
- b. bestand: elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens die volgens bepaalde criteria toegankelijk zijn, ongeacht of dit geheel gecentraliseerd of gedecentraliseerd is dan wel op functionele of geografische gronden is verspreid;
- c. persoonsgegeven: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
- d. verwerking van persoonsgegevens: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;
- e. verwerkingsverantwoordelijke: KrekelAutismeCoaching, dat wil zeggen de rechtspersoon als bedoeld in artikel 18a Wpo respectievelijk artikel 17a Wvo, dat het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt;
- f. verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/ dat ten behoeve van KrekelAutismeCoaching persoonsgegevens verwerkt;
- g. betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;
- h. derde: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch de verwerkingsverantwoordelijke, noch de verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken;
- i. toestemming van de betrokkene: elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt;
- j. Autoriteit Persoonsgegevens: de Toezichthoudende Autoriteit als bedoeld in de AVG;
- k. verzamelen van persoonsgegevens: het verkrijgen van persoonsgegevens;
- l. cliënt: een cliënt die autismebegeleiding behoeft;

Artikel 2 Reikwijdte en doelstelling van het reglement

1. Dit reglement is van toepassing op alle persoonsgegevens van een betrokkene die door of namens KrekelAutismeCoaching worden verwerkt.
2. Dit reglement heeft tot doel:
 - a. vast te stellen van welke personen KrekelAutismeCoaching persoonsgegevens verwerkt;
 - b. de persoonlijke levenssfeer van een betrokkene van wie persoonsgegevens worden verwerkt te beschermen tegen misbruik van die gegevens en tegen het verwerken van onnodige en onjuiste persoonsgegevens evenals tegen de verwerking op onjuiste of niet nauwkeurige wijze;
 - c. te voorkomen dat persoonsgegevens worden verwerkt voor een ander doel dan het doel waarvoor ze verzameld zijn;
 - d. de rechten van een betrokkene te waarborgen.

Artikel 3 Categorieën van de personen in de verwerking (betrokkene(n))

1. Persoonsgegevens worden verwerkt van de bij KrekelAutismeCoaching aangemelde cliënten.

Artikel 4 Doelstellingen van verwerking persoonsgegevens en toestemming

1. De verwerking van persoonsgegevens geschiedt ten behoeve van de autismebegeleiding van cliënt.
2. De persoonsgegevens kunnen verder geanonimiseerd en niet meer herleidbaar tot een persoon gebruikt worden voor door KrekelAutismeCoaching georganiseerde beschrijvende, evaluatieve en onderzoeksmatige doeleinden inzake de geconstateerde ondersteuningsvraag van cliënten en het aanbod van KrekelAutismeCoaching alsmede ten behoeve van beleidsvoering ter verbetering van de kwaliteit noodzakelijk ter uitvoering van de doelstellingen. Hierbij worden geen gegevens verwerkt die betrekking hebben op naam, adres, postcode of gegevens die in combinatie met elkaar herleidbaar zijn tot betrokkene.
3. KrekelAutismeCoaching is bevoegd zonder toestemming van de cliënt dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger algemene en bijzondere persoonsgegevens van de cliënt te verwerken, ten behoeve van:
 - a. Melding van huishoudelijk geweld in het kader van de Meldcode.
 - b. Afgeven van signalen m.b.t. jongeren in het kader van de Verwijsindex.
 - c. Doorgeven van urengegevens aan Het CAK in het kader van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage voor de zorg.

Artikel 5 Verwerkingsverantwoordelijke

1. KrekelAutismeCoaching is verantwoordelijk voor de verwerking overeenkomstig de bepalingen van de AVG. De verwerkingsverantwoordelijke treft daartoe de nodige

voorzieningen, waaronder in elk geval zodanige opslag van persoonsgegevens dat deze niet voor onbevoegden toegankelijk zijn.

Artikel 6 Opname van gegevens en informatieplicht

1. Over de personen, zoals bedoeld in artikel 3, kunnen uitsluitend gegevens worden opgenomen voor zover verstrekt door de betrokkene, diens wettelijk vertegenwoordiger, deskundigen of deskundige instanties. Persoonsgegevens verkregen op andere dan de in de eerste volzin bedoelde wijze kunnen slechts worden opgenomen indien de betrokkene daar toestemming¹ voor geeft en voor zover de gegevens zich daarvoor lenen en voor zover dat noodzakelijk is voor de doelstelling van de verwerking.
2. Wanneer persoonsgegevens worden verwerkt doet de verwerkingsverantwoordelijke daarvan mededeling aan de betrokkene dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger en deelt hij de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd aan de betrokkene dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger mee, tenzij de betrokkene dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger daarvan reeds op de hoogte is.
3. In alle gevallen worden in de verwerking uitsluitend persoonsgegevens opgenomen die noodzakelijk zijn ter verwezenlijking van het doel waarvoor zij worden verzameld. De verwerkingsverantwoordelijke treft de nodige maatregelen opdat de verzameling en verwerking van de persoonsgegevens op juiste en nauwkeurige wijze geschiedt.

Artikel 7 Soorten van gegevens

Met betrekking tot de in artikel 3 genoemde personen worden geen andere persoonsgegevens verwerkt dan:

- a. naam, voornamen, voorletters, titulatuur, geslacht, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en soortgelijke voor communicatie bedoelde gegevens van de betrokkene;
- b. het persoonsgebonden nummer;
- c. nationaliteit;
- d. gegevens als bedoeld onder a, van de wettelijk vertegenwoordiger of verzorger van de cliënt;
- e. gegevens betreffende de gezondheid of het welzijn van de cliënt voor zover die noodzakelijk zijn voor de ondersteuning;
- f. gegevens betreffende de godsdienst of levensovertuiging van de cliënt, voor zover die noodzakelijk zijn voor de ondersteuning;

¹ Indien de betrokkene minderjarig is en de leeftijd van zestien jaren nog niet heeft bereikt, of onder curatele is gesteld dan wel ten behoeve van de betrokkene een mentorschap is ingesteld, is in de plaats van de toestemming van de betrokkene die van zijn wettelijk vertegenwoordiger vereist. Een toestemming kan door de betrokkene of zijn wettelijk vertegenwoordiger te allen tijde worden ingetrokken.

- g. gegevens met het oog op de organisatie van de ondersteuning en het verstrekken of ter beschikking stellen van ondersteuningsmiddelen of voorzieningen;
- h. schoolgegevens voor zover die noodzakelijk zijn voor de ondersteuning, (waaronder naam school, naam zorgcoördinator/mentor/ intern begeleider, klas/groep waarin de cliënt zit, tijdstip van inschrijving bij deze school, naam van de indiener van de aanmelding bij KrekelAutismeCoaching, schoolloopbaan en rapportage vanuit primair en voortgezet onderwijs);
- i. aanleiding voor de aanmelding bij KrekelAutismeCoaching, relevante screenings- en onderzoeksgegevens en omschrijving van de problematiek die aan de orde is;
- j. activiteiten die door de voorgaande hulpverlening zijn ondernomen rond de betreffende cliënt, alsmede de resultaten hiervan;
- k. bestaande of (relevante) afgesloten hulpverleningscontacten en de namen van contactpersonen;
- l. relevante persoonsgegevens die door externe partijen worden verstrekt met betrekking tot de aangemelde problematiek van de betreffende cliënt;
- m. het opgestelde onderzoeksrapport en/of het ontwikkelingsperspectief van de aangemelde cliënt;
- n. gegevens over voortgang, de evaluatie en de afsluiting van de ingestelde ondersteuning;
- o. andere dan de onder a tot en met o bedoelde gegevens waarvan de verwerking wordt vereist ingevolge of noodzakelijk is met het oog op de toepassing van een wettelijke regeling.

Artikel 8 Toegang tot persoonsgegevens

- 1. De verwerkingsverantwoordelijke verleent slechts toegang tot de in de verwerking opgenomen persoonsgegevens aan:
 - a. de verwerker en de persoon die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke, of de verwerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken.
 - b. degenen aan wie krachtens wettelijk voorschrift toegang dient te worden verleend, echter niet dan na deugdelijke legitimatie.
- 2. Degenen genoemd in lid 1 van dit artikel worden door KrekelAutismeCoaching geregistreerd in een daartoe door de verwerkingsverantwoordelijke ingericht bestand.

Artikel 9 Verstrekking van gegevens

- 1. De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt persoonsgegevens uit de verwerking slechts aan anderen dan de in artikel 8 genoemde personen uitsluitend en voor zover:
 - a. de verwerkingsverantwoordelijke daartoe op grond van enige wettelijke bepaling verplicht is;
 - b. de betrokkene op wie de te verstrekken gegevens betrekking heeft of diens wettelijk vertegenwoordiger daarin heeft toegestemd.

2. De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de gegevens, bedoeld in artikel 4 lid 3 van dit reglement, niet aan derden.
3. Van de verstrekking van gegevens als bedoeld in dit artikel houdt de verwerkingsverantwoordelijke deugdelijk aantekening.

Artikel 10 Beveiliging en geheimhouding

1. De verwerkingsverantwoordelijke draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter voorkoming van verlies of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.
2. Indien sprake is van elektronische verwerking van persoonsgegevens zal KrekelAutismeCoaching via een coderings- en wachtwoordbeveiliging de verschillende personen, als bedoeld in artikel 8, toegang geven tot bepaalde gedeelten van de persoonsgegevens of tot alle persoonsgegevens al naar gelang hun werkzaamheden dit vereisen.
3. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over persoonsgegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden en voor wie niet reeds uit hoofde van beroep, functie of wettelijk voorschrift ter zake van de persoonsgegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Dit geldt niet indien enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 11 Rechten betrokkene(n): inzage, correctie, verwijdering

1. Elke betrokkene dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger heeft het recht op inzage. Het recht op inzage omvat het recht op het verkrijgen van kopieën van de persoonsgegevens. Aan een verzoek om inzage kunnen administratieve kosten worden verbonden.
2. Indien de verwerkingsverantwoordelijke twijfelt aan de identiteit van de verzoeker, vraagt hij zo spoedig mogelijk aan de verzoeker schriftelijk nadere gegevens inzake zijn identiteit te verstrekken of een geldig identiteitsbewijs te overleggen. Door dit verzoek wordt de termijn opgeschort tot het tijdstip dat het gevraagde bewijs is geleverd.
3. Een verzoek om inzage dient te worden gedaan aan de verwerkingsverantwoordelijke, die binnen vier weken na ontvangst van dit verzoek hierop schriftelijk reageert middels het tenminste ter beschikking stellen van een volledig overzicht van de hem betreffende persoonsgegevens in een begrijpelijk vorm en een omschrijving van de doeleinden van de verwerking met inlichtingen over de herkomst daarvan.

4. Indien de betrokkene dan wel diens wettelijke vertegenwoordiger de verwerkingsverantwoordelijke verzoekt tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming (correctie) omdat bepaalde opgenomen gegevens onjuist c.q. onvolledig zouden zijn, dan wel voor de doelstelling van de verwerking onvolledig of niet ter zake doen, dan wel strijdig zijn met dit reglement of een wettelijk voorschrift, neemt de verwerkingsverantwoordelijke binnen vier weken nadat betrokkene dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger dit verzoek heeft ingediend, hierover een beslissing.
5. De verwerkingsverantwoordelijke bericht de verzoeker schriftelijk of en in hoeverre hij aan het verzoek voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.
6. De verwerkingsverantwoordelijke draagt zorg dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.
7. De verwerkingsverantwoordelijke is verplicht om aan derden aan wie de gegevens daaraan voorafgaand zijn verstrekt, zo spoedig mogelijk kennis te geven van de verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredige inspanning kost.
10. Een beslissing op een verzoek om inzage en een beslissing als vermeld in lid 4 van dit artikel zijn besluiten in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht.

Artikel 12 Bewaartermijnen

1. De persoonsgegevens worden door de verwerkingsverantwoordelijke bewaard tot 7 jaar voor administratieve gegevens en 15 jaar voor medische/zorg-gerelateerde gegevens na afloop van de begeleiding.
2. De verwerkingsverantwoordelijke bewaart de gegevens op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor KregelAutismeCoaching.

Artikel 13 Functionaris Gegevensbescherming

1. KregelAutismeCoaching beschikt niet over een Functionaris Gegevensbescherming. De wettelijke taken die horen bij de AVG worden uitgevoerd door de directie.

Artikel 14 Register Verwerkingsactiviteiten

1. KregelAutismeCoaching houdt een register van de verwerkingsactiviteiten die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvinden. Dat register bevat alle volgende gegevens:
 - a) de naam en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke en eventuele gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken en van de functionaris voor gegevensbescherming;
 - b) de verwerkingsdoeleinden;
 - c) een beschrijving van de categorieën van betrokkenen en van de categorieën van persoonsgegevens;
 - d) de categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, onder meer ontvangers in derde landen of internationale organisaties;

- e) indien van toepassing, doorgiften van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, met inbegrip van de vermelding van dat derde land of die internationale organisatie en, in geval van de in artikel 49, lid 1, tweede alinea, bedoelde doorgiften, de documenten inzake de passende waarborgen;
- f) de beoogde termijnen waarbinnen de verschillende categorieën van gegevens moeten worden gewist;
- g) een algemene beschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens op een zorgvuldige wijze te verwerken.

Artikel 15 Klachten

1. Als de betrokkene dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger van mening is dat de bepalingen van de AVG zoals uitgewerkt in dit reglement niet worden nageleefd of andere redenen tot klagen heeft, dient hij zich te wenden tot de verwerkingsverantwoordelijke.
2. Overeenkomstig de AVG kan de betrokkene of diens wettelijk vertegenwoordiger zich wenden tot de rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 16 Slotbepalingen

1. Dit reglement kan aangehaald worden als “privacyreglement verwerking persoonsgegevens KrekelAutismeCoaching” en treedt in werking op 25 mei 2018.
2. KrekelAutismeCoaching maakt het reglement (digitaal) openbaar.



Klachtenregeling

Er is iets misgegaan.nl

U bent cliënt¹

U ontvangt zorg van een zorgaanbieder. Hiermee bedoelen we iemand die beroepsmatig zorg verleent, niet een mantelzorger.

Om wat voor reden dan ook voelt u zich niet goed of niet prettig behandeld. Dat kan zijn omdat u vindt dat de zorgaanbieder in de relatie met u geen respect toont. Hij of zij komt bijvoorbeeld de afspraken niet na. Maar het kan ook zijn dat er iets is misgegaan in de behandeling. U krijgt bijvoorbeeld niet de juiste medicijnen, waardoor uw gezondheid in gevaar komt. En alles daartussenin.

U bent zorgaanbieder

U levert beroepsmatig zorg.

Uw cliënt is ontevreden over de manier waarop u met hem of haar omgaat of communiceert. Of er is iets misgegaan in de behandeling waardoor zijn of haar gezondheid in gevaar komt.

U weet dat of voelt dat, maar u weet niet goed hoe hiermee om te gaan. U en uw cliënt hebben er belang bij dat dit zo snel mogelijk, en voor beiden zo prettig mogelijk, wordt opgelost. Dan hoeft het immers niet te escaleren tot een klacht of geschil.

Voor cliënt en zorgaanbieder

Wij helpen graag het probleem op te lossen.

In deze klachtenregeling wordt stap voor stap beschreven wat u als cliënt kunt doen, wat u als zorgaanbieder kunt doen en wat wij voor u kunnen doen om de onvrede weg te nemen (Fase 1) en, mocht dat niet lukken, cliënt en zorgaanbieder te begeleiden bij het zo snel en prettig mogelijk bereiken van een voor beiden aanvaardbare oplossing (Fase 2). Zodat er weer vertrouwen is en u met elkaar verder kunt. Mocht dat allemaal niet lukken, dan faciliteren wij een geschillencommissie.

Het gehele proces zoals dat in deze klachtenregeling wordt beschreven, tot en met de beslissing van de geschillencommissie, voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

¹ Wij hanteren de term cliënt maar hieronder wordt ook verstaan patiënt.

Klachtenregeling

Elke zorgaanbieder die deze klachtenregeling hanteert is verplicht zich daaraan te houden en zijn cliënten hiervan in kennis te stellen. Doet hij dit niet, dan kan de cliënt daarover een geschil indienen bij de geschillencommissie.²

De klachtenregeling

Fase 1 Er samen uit komen

1. De cliënt geeft aan wat hem dwars zit en wat hij wil bereiken. Daarbij maakt hij gebruik van de website www.erisetsmisgegaan.nl. Indien nodig wordt de vragenlijst schriftelijk aan de cliënt toegestuurd, met daarbij een telefoonnummer voor ondersteuning.

Toelichting

De vragen zijn zo opgesteld dat bij de beantwoording steeds duidelijker wordt wat er precies aan de hand is en hoe het probleem volgens u het beste kan worden opgelost. In de daarvoor bestemde tekstblokken kunt u eventueel zelf in uw eigen woorden uw verhaal toelichten.

Afhankelijk van de antwoorden die u geeft, kunt u informatie en tips krijgen passend bij uw probleem en bij wat u wil bereiken.

2. Na beantwoording van de vragen heeft de cliënt de keuze om:
 - a. zelf verder te gaan met de informatie en tips die hij heeft gekregen;
 - b. een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.

Dit laatste is niet mogelijk als

 - i. de cliënt het probleem waar het over gaat al aan de rechter of een andere bevoegde instantie ter beslissing heeft voorgelegd;
 - ii. de aard van het probleem met zich meebrengt dat de klacht niet bij de zorgaanbieder, maar bij een andere persoon of organisatie moet worden ingediend.

Toelichting

Ad a. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u besluit eerst zelf in gesprek te gaan met de zorgaanbieder om het probleem samen op te lossen. Als dat niet lukt, kunt u alsnog een klacht indienen.

Ad b. U kunt geen klacht tegen de zorgaanbieder indienen, als u hetzelfde probleem al aan de rechter of een andere instantie ter beslissing heeft voorgelegd. Dit kan bijvoorbeeld zijn een medisch tuchtcollege, of de gemeente of Nationale Ombudsman als het om zorg gaat die onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) valt. Als u twijfelt of de instantie waar u het heeft ingediend onder deze uitsluiting valt, kunt u dit altijd vragen.

Ook is het mogelijk dat uw klacht niet kan worden behandeld omdat de zorgaanbieder niet degene is tot wie de klacht zich eigenlijk richt. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat u de zorg niet vergoed krijgt, terwijl u daar wel recht op meent te hebben. U moet zich dan wenden tot de instantie die uw zorg financiert: bijvoorbeeld de zorgverzekeraar of de gemeente.

² Ingevolge artikel 21.1 onder a van de Wkkgz.

Klachtenregeling

Het is goed voor u om zo vroeg mogelijk in het proces te weten waar u aan toe bent.

Fase 2 Klacht

3. Een klacht moet op een zodanig moment worden ingediend dat de gegrondheid ervan nog redelijkerwijs kan worden beoordeeld.
4. Als bij de zorg waar de klacht betrekking op heeft ook andere zorgaanbieders zijn betrokken, en de cliënt heeft laten weten dat hij ook over (een van) de andere betrokken zorgaanbieder(s) een klacht heeft ingediend, of als onduidelijk is op welke zorgaanbieder in dat geval de klacht is gericht, zal een functionaris van het Herstelteam in overleg treden met de klachtenfunctionaris(sen) van de andere zorgaanbieder(s) om te bekijken of en hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen.
5. De cliënt kan bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een functionaris van het Herstelteam. De functionarissen van het Herstelteam zijn getraind en ervaren in communicatie, coaching en advies en zijn op geen enkele manier verbonden aan de zorgverlener. Bij de selectie van functionarissen wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij het beroepsprofiel van de klachtenfunctionaris zoals de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen in de Gezondheidszorg dat heeft opgesteld.

Toelichting

De meeste zorgaanbieders hanteren de term klachtenfunctionaris. Wij geven de voorkeur aan Herstelteam functionaris, omdat dat meer recht doet aan het uiteindelijke doel van de klachtenregeling, nl. herstel van vertrouwen en oplossing van het onderliggende probleem.

6. Als de cliënt zich kan vinden in de manier waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar de zorgaanbieder gezonden.
7. De zorgaanbieder reageert zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken gemotiveerd op de klacht vanuit zijn of haar visie. Daarbij zal de zorgaanbieder in ieder geval ingaan op de door de cliënt voorgestelde oplossing of een andere oplossing voorstellen.
8. Als de cliënt en de zorgaanbieder het eens zijn over een oplossing van het probleem, worden de klacht, de reactie daarop van de zorgaanbieder en de door beiden aanvaarde oplossing in het persoonlijke digitale dossier opgeslagen en wordt het dossier gesloten. Als zich later nog eens een probleem tussen dezelfde cliënt en dezelfde zorgaanbieder voordoet, kan het dossier weer worden geopend.
9. Deze fase van het proces duurt niet langer dan zes weken vanaf het indienen van de klacht, tenzij
 - a. de zorgaanbieder meer tijd nodig heeft om de klacht zorgvuldig te onderzoeken;
 - b. de functionaris van het Herstelteam van mening is dat over (een onderdeel van) de klacht het oordeel van een deskundige noodzakelijk is.

In beide gevallen ontvangt de cliënt bericht hierover vóór het verstrijken van de zes weken, met uitleg waarom verlenging nodig is.

Klachtenregeling

Het proces inclusief verlenging zal niet langer duren dan tien weken.

Toelichting

Soms is het niet mogelijk te bepalen wat een passende oplossing is, bijvoorbeeld als er sprake is van materiële schade. In een dergelijk geval zal een externe schade-expert om een deskundigenadvies kunnen worden gevraagd.

Fase 3 Mediation

10. Als ook Fase 2 niet heeft geleid tot een voor cliënt en zorgaanbieder aanvaardbare oplossing, kan door elk van beiden een beroep worden gedaan op begeleiding door een van onze mediators.

Toelichting

De cliënt kan er ook voor kiezen deze stap over te slaan en direct het geschil indienen bij de geschillencommissie. Zie fase 4 hierna. Maar de ervaring leert dat de praktische aanpak van mediation u vaak snel leidt tot een oplossing die voor u en de zorgaanbieder prettig is, en goed aansluit bij uw behoeften.

11. Deze mediators zijn op geen enkele manier verbonden aan de zorgaanbieder, noch aan de cliënt. Zij kijken neutraal naar het probleem en begeleiden vanuit deze positie cliënt en zorgaanbieder bij het alsnog bereiken van een passende oplossing. De ervaren mediators zijn deskundig en hebben een opleiding tot mediator met succes afgerond.
12. De andere betrokkene wordt gevraagd om zich hierbij aan te sluiten.
13. Wil deze dat niet, dan kan er geen mediation plaatsvinden en wordt het dossier gesloten, tenzij de cliënt besluit de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen. Zie in dat geval punt 18 en verder.
14. Gaat de andere betrokkene wel akkoord met mediation, dan krijgt de mediator toegang tot het dossier.
15. De mediation vindt plaats via een online verbinding, tenzij een van de betrokkenen of de mediator een mondeling gesprek verlangt. Dit laatste kan telefonisch, via video conference of in persoon plaatsvinden, al naar gelang de wens van partijen of, als partijen het daarover niet eens zijn, op gezag van de mediator.
16. Als betrokkenen in persoon worden gehoord, bepaalt de mediator een neutrale locatie die voor beide betrokkenen goed bereikbaar is, zo dicht mogelijk bij de cliënt. De mediator houdt daarbij in het bijzonder rekening met eventuele beperkingen aan de kant van de cliënt.
17. De mediator bepaalt na overleg met de cliënt en de zorgaanbieder een datum en tijdstip waarop het gesprek zal plaatsvinden.
18. De mediator zal binnen drie weken na het (eerste) online of mondelinge gesprek de begeleiding afronden. Indien dit niet mogelijk is worden de betrokkenen hierover

Klachtenregeling

geïnformeerd. Zodra betrokkenen het eens zijn over een oplossing van het probleem, voegt de mediator de door beiden aanvaarde oplossing toe aan het dossier en wordt het dossier gesloten.

Fase 4 Geschillencommissie

19. Als ook fase 3 niet heeft geleid tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing, voegt de mediator de gemaakte afspraken in een verslag aan het dossier toe en stelt hij of zij de cliënt en de zorgaanbieder daarvan in kennis.
20. De cliënt kan het geschil in dat geval binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de bij ons aangesloten Geschillencommissie.

Kosten

21. Voor zover van cliënt en/of zorgaanbieder een financiële bijdrage wordt gevraagd voor (onderdelen van) de klachtafhandeling, worden deze vooraf bekend gemaakt.
-