

## Handleiding Klachtenregeling Cappershaag

### Voorwoord

Dit reglement is ingesteld ten behoeve van de opvang en behandeling van klachten over een handelswijze of gedraging van Cappershaag of diens medewerkers.

### Klachtenreglement

In deze klachtenregeling wordt vastgelegd hoe met klachten wordt omgegaan. Van groot belang hierbij is dat de Cappershaag voor haar cliënten en medewerkers een veilige omgeving creëert en in stand houdt waarin optimaal de ruimte geboden wordt om te mogen en kunnen klagen over wat als “niet juist” ervaren wordt, zonder dat de cliënt of medewerker daarvan nadeel ondervindt. Van een klacht wordt gesproken als een cliënt of medewerker vindt dat zaken binnen Cappershaag anders hadden moeten of kunnen verlopen. De aard en de ernst van de klachten kunnen dus zeer verschillend zijn, want het gaat erom wat de cliënt of medewerker ervaren heeft. Aan het indienen van een klacht dienen gedragingen ten grondslag te liggen die daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. In geval hiervan geen sprake is, kan dit leiden tot beschadiging van de diegene(n) waarover geklaagd wordt. Deze klachtenregeling is van toepassing op Cappershaag voor zowel de cliënten als medewerkers.

### Interne klachtenreglement

Het streven is om de klacht laagdrempelig en, zoveel als mogelijk, samen op te lossen. Echter de klager is vrij in zijn keuze op welke wijze hij zijn klacht kenbaar maakt. Een klacht kan in eerste instantie worden besproken met de zorgaanbieder volgens de interne klachtenregeling van Cappershaag.

#### 2.1.1 Bespreken

Bij Cappershaag vinden we het belangrijk om serieus en respectvol met elkaar om te gaan. Dat betekent dat we naar de meningen en ervaringen van al onze mensen luisteren. Als je een klacht hebt, dan nemen we die serieus. Heb je problemen met iemand binnen onze organisatie; geef hem zelf dan ook een kans om zijn kant toe te lichten. We willen zoveel mogelijk stimuleren om een probleem zo vroeg mogelijk aan te pakken; we zijn een open organisatie en willen de ruimte bieden om zaken bespreekbaar te maken. De cliënt of medewerker kan zijn onvrede bespreekbaar maken bij de meest gereede persoon, dit kan o.a. zijn de leidinggevende, de persoonlijk begeleider, e.d. Op deze wijze kunnen rechtstreeks achterliggende vragen worden beantwoord, opheldering worden gegeven bij misverstanden of problemen getracht op te lossen. Dit is de kans bij uitstek om snel, zonder formalisering en adequaat, te reageren op klachten. Om een klacht mede te delen kunt u binnen Cappershaag het beste contact opnemen met de volgende contactpersoon.

Hans Op 't Root , 06-22479099, otr@home.nl

## Vertrouwenspersoon

De cliënt of medewerker kan voor een vertrouwenspersoon kiezen, wanneer in geval 'bespreken' niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Tevens kan de klager ook direct van de mogelijkheid van een vertrouwenspersoon gebruik maken, bijvoorbeeld wanneer de klager de verwachting heeft dat bespreken geen oplossing zal bieden. De vertrouwenspersoon geeft antwoordt op degenen die hun benaderd. Cappershaag/Horze N Zo Coaching is aangesloten bij het KREAC. Als een coach die geregistreerd staat in he kwaliteitsregister voor de equine assisted coach (KREAC) de beroepscode heeft geschonden kan een klacht worden ingediend.

De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de coach zelf om te proberen tot een oplossing te komen. Wanneer dat niet tot een oplossing leidt, kan de klacht schriftelijk en ondertekend worden ingediend bij de klachtencommissie van het KREAC.



Figuur 1. Zie hier een stroomdiagram, waarin staat aangegeven welke stappenvolgorde u kunt ondernemen met uw klacht

## De cliënt informeren

De cliënt informeren Bij de aanvang van de hulp- en dienstverlening (aanmeld- en intakefase) en bij de informele melding van een klacht, wordt de cliënt op de hoogte te worden gesteld van de mogelijkheid tot indiening van een klacht en de wijze waarop dit dient te geschieden.

## Doelstelling van de klachtenbehandeling

- Het recht doen aan de belangen van een individuele zorgvrager/cliënt door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- Het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen zorgvrager/cliënt en zorgaanbieder of verweerder.
- Het bieden van de mogelijkheid een klacht door het KREAC t.a.v. klachtencommissie te laten behandelen.
- Een bijdrage leveren aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van het handelen van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen.

## Indiening van de klacht

Op de volgende wijze vindt indiening van een klacht plaats, bij het KREAC.

Om deze zo snel en uitgebreid mogelijk te kunnen behandelen is het noodzakelijk dat de klacht van de volgende gegevens te voorzien is:

- Datum van verzending van de schriftelijke klacht;
- Naam, voorletters en volledige adresgegevens;
- E-mailadres;
- De naam en gegevens van de coach waarover de klacht wordt ingediend;
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de klacht;
- Voorbeelden van de feiten waarop de klacht gebaseerd is;
- Eventuele voorgaande correspondentie of emailberichten die betrekking hebben op de klacht.

Alleen als de klachtencommissie over bovenstaande gegevens beschikt kan adequaat gehandeld worden. Stuur de klacht dan aangetekend per post naar:

### **KREAC t.a.v. de klachtencommissie**

Keulseweg 34  
2641 PK Pijnacker

Dit dient te gebeuren binnen zes weken na het voorval waarop de klacht betrekking heeft. De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

De klachtencommissie zal de klacht na ontvangst in onderzoek nemen en zo nodig aanvullende informatie inwinnen. De uitspraak van dit eerste onderzoek kan zijn:

1 De klacht is ongegrond. De procedure eindigt.

2 De klacht is gegrond. De klager krijgt van de klachtencommissie het verzoek om nogmaals in overleg te gaan met de aangeklaagde en brengt haar op de hoogte van de uitkomst van dit gesprek. De commissie ontvangt een kopie van eventuele afspraken. Als het overleg geen resultaat oplevert of de klager geen contact meer wil met de aangeklaagde, wordt de klacht in behandeling genomen.

Als de klacht in behandeling genomen wordt, neemt de klachtencommissie de tijd om tot een weloverwogen oordeel te komen en een maatregel aan te bevelen.

Deze maatregel kan zijn:

1 Een waarschuwing en het advies bijscholing te volgen en/of de werkwijze aan te passen;

2 Een berisping en de eis bij te scholen en/of de werkwijze aan te passen, op straffe van ontzetting uit het register;

3 ontzetting uit het register

Het overtreden van de beroepscode kan niet juridisch strafbaar worden gesteld.

#### Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de directie van Cappershaag.

#### Slotbepalingen

1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Cappershaag

2 Het reglement treedt in werking 1 november 2017

## Bijlage 1 Klachtenformulier Cappershaag

De medewerkers van Cappershaag zetten zich in om kwalitatief goede begeleiding en behandeling te bieden. Hierbij zijn opleiding, deskundigheid en zorgvuldigheid kernwaarden. Er wordt gestreefd naar een helder zorgplan voor iedere cliënt, waardoor verwachtingen zo veel mogelijk op een lijn liggen. Toch kan het voorkomen dat u als cliënt niet tevreden bent met het handelen van de instelling of een van haar medewerkers. Wij waarderen het als u dit in eerste instantie wil bespreken met de betreffende medewerker. Ook kunt u echter terecht bij de klachtenfunctionaris van het KREAC . Deze is aangesteld om klachten te onderzoeken en advies te geven over het oplossen van de klacht. Belangrijk is dat uw klacht serieus wordt genomen en dat gekeken wordt welke knelpunten er tot de klacht hebben geleid. Hierdoor kan er bij de praktijk sprake zijn van een continue kwaliteitsverbetering.

Gegevens indiener klacht	
Naam:	
Adres:	
Postcode:	
Woonplaats:	
Telefoonnummer:	
Email-adres:	

Op wie heeft de klacht betrekking?

Hoe omschrijft u het handelen van de (medewerker van de) instelling waarop de klacht betrekking heeft?

Zijn er nog overige zaken die hierbij wilt vermelden?