

## Klachtenregeling iQ Coaches

Dit is de regeling voor alle betrokkenen bij begeleiding door iQ Coaches, die te maken hebben met een situatie in de begeleiding. De werkwijze van de klachtenfunctionaris wordt bepaald aan de hand van deze regeling evenals de werkwijze van de iQ Coaches. De regeling is een handvat en een leidraad voor allen. Afwijken van de regeling gaat enkel in overleg met de directie en dient gemotiveerd en zorgvuldig onderbouwd te worden en geregistreerd.

### 1. Definities:

Zorgaanbieder:	iQ Coaches Nederland en alle aangesloten iQ Coaches.
Cliënt:	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
Klacht:	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder. Deze uiting is ingediend bij de klachtenfunctionaris van iQ Coaches Nederland. Een klacht is vormvrij.
Klager:	Degene die een klacht indient.
Aangeklaagde:	De persoon op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
Nabestaanden:	Nabestaanden zoals gedefinieerd in de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).
Cliëntenraad:	De cliëntenraad die op grond van de Wmcz (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.
Klachtenfunctionaris:	Degene die, binnen de organisatie, belast is met de opvang van klachten van betrokkenen.
Zorg:	Begeleiding als zorg zoals omschreven in de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015), de Jeugdwet en de WLZ (Wet Langdurige Zorg).

### 2. Ontvangen van meldingen en klachten

#### 2.1. Vorm/Procedure

- Een cliënt kan een klacht melden of melding maken van een gebeurtenis. Hiervoor staat een formulier op de website van iQ Coaches. Deze melding komt binnen bij de klachtenfunctionaris.
- Een cliënt kan elke andere vorm kiezen om zijn melding te doen. De melding of klacht is vormvrij.

#### 2.2. Wanneer kan een er een klacht gemeld worden?

Dit kan altijd wanneer een partij dit nodig acht.

#### 2.3. Welke partijen kunnen een klacht melden?

Alle betrokkenen en belanghebbenden bij de werkzaamheden uitgevoerd door een zelfstandige iQ Coach of door iQ Coaches Nederland. Dit zijn o.a. maar niet uitsluitend:

- De cliënt van een iQ Coach
- Diens vertegenwoordiger
- Diens gemachtigde
- Diens zaakwaarnemer
- Diens nabestaanden

#### **2.4. Waaraan moet de registratie van de klacht voldoen?**

Men maakt gebruik van het klachtenformulier indien mogelijk.

In het formulier wordt vermeld:

- de betrokken personen;
- de aard van de melding;
- de tijd en locatie van de gebeurtenis waar de melding betrekking op heeft;
- een situatieschets zodat iedereen hieruit kan afleiden wat er is gebeurd, gebaseerd op enkel feitelijke gebeurtenissen. Geef hierin dus geen mening of eigen interpretaties;
- de eigen mening en interpretatie van de gebeurtenis;
- de mogelijke consequenties voor de betrokkenen;
- het doel van de melding; wat dient met de melding bereikt te worden.

Wanneer door omstandigheden van het geval niet alle punten kunnen worden ingevuld, probeert de klachtenfunctionaris zoveel mogelijke relevante informatie te verzamelen.

### **3. De iQ Coach**

- 3.1.** De iQ Coach stelt degene die ontevreden over hem/haar is in de gelegenheid diens ontevredenheid met hem/haar te bespreken. De iQ Coach betreft zijn/haar formule coördinator bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
- 3.2.** De iQ Coach maakt hier tevens een melding van bij de klachtenfunctionaris.
- 3.3.** De iQ Coach maakt ontevreden cliënten attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- 3.4.** Indien een cliënt, een ander persoon dan zijn iQ Coach, binnen iQ Coaches vertelt dat hij/zij ontevreden is over de begeleider, stelt de ander de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met de formule coördinator of de klachtenfunctionaris te bespreken.
- 3.5.** De iQ Coach kan bij het gesprek aanwezig zijn indien de cliënt dit wenselijk vindt.

### **4. De Klachtenfunctionaris**

- 4.1.** De taken van de klachtenfunctionaris bestaan uit:
  - Informeren cliënten, iQ Coaches en derden over de klachtenregeling.
  - Adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan.
  - Helpen van cliënten en hun vertegenwoordigers of hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
- 4.2.** De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

- 4.3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. iQ Coaches Nederland onthoudt zich van inmenging in concrete gevallen.
- 4.4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een anonieme rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Het doel is om als organisatie hieruit lering te trekken.
- 4.5. iQ Coaches Nederland stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
- 4.6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directie van iQ Coaches Nederland.
- 4.7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.
- 4.8. Klachten waarbij de klachtenfunctionaris zelf enige rol heeft gespeeld, worden overeenkomstig behandeld door een door de directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

## **5. In behandeling nemen van de klacht**

- 5.1. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen drie werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
- 5.2. De klachtenfunctionaris zal de klager verzoeken, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
- 5.3. De klager is vrij om hiervan gebruik te maken.
- 5.4. De klachtenfunctionaris kan de klager vragen aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen. Bijvoorbeeld in geval van een mogelijke machtiging.
- 5.5. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtenfunctionaris dit in de ontvangstbevestiging of in een nadere toelichting. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens dat de klager hier tegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn.
- 5.6. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht naar de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris zal de aangeklaagde in de gelegenheid stellen, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, te reageren op de klacht.
- 5.7. De klachtenfunctionaris zal de aangeklaagde verzoeken, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.
- 5.8. Indien de klacht niet wordt ingestuurd door een daartoe bevoegd persoon wordt de klacht niet behandeld, tenzij de klachtenfunctionaris gegronde reden heeft om hiervan af te wijken.

## **6. Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## **7. Externe onafhankelijke geschilleninstantie**

- 7.1.** Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager zijn klacht voorleggen aan een externe onafhankelijke erkende geschilleninstantie waarbij de zelfstandige iQ Coach is aangesloten.
- 7.2.** De klachtenfunctionaris informeert de klager over de mogelijkheden en de manier om de klacht voor te leggen aan de externe onafhankelijke geschilleninstantie.

## **8. Behandeling en terugkoppeling van de klacht**

- 8.1.** De klachtenfunctionaris behandelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de behandeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, vóór het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn de terugkoppeling alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.
- 8.2.** De klachtenfunctionaris zendt zijn terugkoppeling over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft hierin weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn zienswijze over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
- 8.3.** De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het tweede lid (8.2) bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft de klacht bij een externe onafhankelijke geschilleninstantie aanhangig te maken. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

## **9. Behandeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

- 9.1.** Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 9.2.** De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht

behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

## **10. Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **11. Openbaarmaking klachtenregeling**

De iQ Coach brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door te verwijzen naar de regeling op de website van iQ Coaches Nederland.

## **12. Evaluatie**

De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.

De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

## **13. Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van iQ Coaches Nederland.

## **14. Vaststelling en wijziging regeling**

**14.1.** Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van iQ Coaches Nederland.

**14.2.** Voorgenomen besluit tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie van iQ Coaches Nederland ter raadgeving voor aan de cliëntenraad.

## **15. Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 01-07-2024.