



INTRODUCTIE

Cholly staat voor en streeft naar creativiteit in begeleiding richting zelfstandigheid. En zelfstandigheid beslaat niet alleen sociale vaardigheden en jezelf kunnen redden in de samenleving maar is expliciet ook van toepassing op de terreinen, wonen, werk, en scholing/opleiding. Dat betekent dat Cholly haar cliënten zover als mogelijk zelfstandig wil laten worden met uiteindelijk in positieve zin zo min mogelijk begeleiding. Begeleidingsplannen en faseringen en methodieken zijn daarop gericht.

Cliënten die bij Cholly met een hulpvraag komen zijn jongvolwassenen met een hulpvraag. Iedere hulpvraag kan vanuit de talenten, ambities, mogelijkheden en eigen ideeën van de cliënt besproken en aangepakt worden. (Zie verder <https://cholly.eu>)

Begeleiding is gericht op het bevorderen, het behoud of het compenseren van zelfredzaamheid. Cholly ondersteunt bij het aanbrengen van structuur en bij het voeren van regie over het eigen leven van de cliënt.

Cliënten van Cholly kiezen zelf wie hun vaste begeleider wordt en stellen samen een begeleidingsplan op om mee aan de slag te gaan. Alles is erop gericht om dit plan te doen slagen en de cliënt vanuit een veilige en vertrouwde begeleidingsrelatie te ondersteunen.

KLACHTEN

Wij vinden dat klachten en problemen in de dienstverlening en samenwerking voorkomen moeten worden. En als het dan toch gebeurt, dat moet hier open met elkaar over gesproken kunnen worden door cliënt, zijn of haar vertegenwoordiger en begeleider en of directie Cholly.

Gelukkig zijn cliënten tevreden over de begeleiding en samenwerking met Cholly. Toch kan een client (of een ouder of vertegenwoordiger) van mening zijn dat hij of zij onzorgvuldig behandeld is of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Wij zijn van mening dat opmerkingen of klachten Cholly de mogelijkheid bieden om de dienstverlening te verbeteren. Een klacht of suggestie zien wij daarom als een kans tot verbetering.

Wij vinden het belangrijk dat cliënten en hun eventuele vertegenwoordigers / ouders weten wat zij kunnen doen indien er suggesties of klachten rondom de begeleiding of samenwerking zijn. Daarom is de INTERNE KLACHTENREGELING in 2014 opgesteld en van kracht.

Ons advies luidt: *Probeer eerst samen met ons de klacht of het probleem op te lossen.*



PROCEDURE BIJ KLACHTEN

1. STEL JE HEBT EEN KLACHT

- Wij stellen het op prijs dat wij direct de gelegenheid hebben de oorzaak van de klacht samen met jou te bespreken.
- Daarom vragen wij jou om de klacht zo snel mogelijk voorleggen aan degene die de klacht veroorzaakt heeft.
- Lukt dit niet of vind je dat (te) moeilijk leg dan de klacht direct voor aan de directie Cholly (Mattijs Broeders).
- Stel dat niet (te lang) uit. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor we samen tot een oplossing kunnen komen.

Wij beseffen heel goed dat deze directe benadering niet voor iedereen even gemakkelijk is. Toch willen we erop aandringen om niet met klachten te blijven rondlopen. Als wij niet weten dat een cliënt of ouder/ vertegenwoordiger ontevreden is, kunnen we het probleem of de klacht ook niet oplossen!

2. MELDING KLACHT EN DAN?

- Reeds tijdens dit eerste gesprek proberen wij tot een oplossing te komen.
- Mattijs Broeders als directie van Cholly wordt altijd geïnformeerd over formele klachten.
- Indien een oplossing in een eerste gesprek niet lukt dan zal dit uiterlijk binnen 6 weken na melding van de klacht of binnen een andere in dit eerste gesprek afgesproken termijn gebeuren.
- Lukt het niet om tot een oplossing te komen binnen deze genoemde termijn, dan wordt de klacht voorgelegd aan een externe klachtencommissie. Zie hierna voor verdere uitleg.
- Vanzelfsprekend wordt er zorgvuldig met jouw privacy omgegaan.

3. HELP, HOE DOE IK DAT?!

- Jij denkt hoe moet ik dat zeggen? Of jij wilt stukje advies voordat je de klacht indient? Er zijn twee mogelijkheden ter ondersteuning:
 - Neem contact op met Klachtenportaal Zorg. Dat kan per email info@klachtenportaalzorg.nl of via het klachtenformulier op de website <http://klachtenportaalzorg.nl>
 - Informeer bij Per Saldo, de belangenvereniging van cliënten met een PGB



INTERNE KLACHTENREGELING

- De medewerker van Klachtenportaal Zorg kan het volgende doen; luisteren naar jouw verhaal en meedenken over een oplossing; uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure bij Cholly; de klacht, eventueel anoniem registreren.
- De medewerker van Per Saldo kan informatie geven over de rechten en plichten van cliënten en adviseren over wat je met jouw klacht kunt doen.

4. OPLOSSING STELT NIET TEVREDEN?

Heeft het bespreken van jouw klacht niet tot een bevredigende oplossing geleid? Of wil je een onafhankelijke uitspraak over jouw klacht? Dan kan je jouw klacht laten behandelen door de externe klachtencommissie

EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

Voor geval Cholly en cliënt (of ouder/vertegenwoordiger) niet tot een oplossing van de klacht komen binnen de gestelde termijn, kan de klacht bij een externe klachtencommissie worden gelegd. Cholly heeft hiertoe zich aangesloten bij de Externe Klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg

Dit geldt ook indien de cliënt of ouder/vertegenwoordiger niet tevreden is over de oplossing (zie hiervoor).

KLACHTENCOMMISSIE

- De externe klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg is een wettelijk orgaan
- Leden zijn geschoold en deskundig
- Rapporteert jaarlijks over klachten behandeld door de klachtencommissie
- Verstrekt een (digitale) cliëntenfolder over inhoud en aanpak van de klachtenregeling
- De klachtenregeling en klachtenreglement die gevolgd worden zijn inzichtelijk en door Cholly verplicht te volgen

BIJLAGEN voor cliënten en ouders/vertegenwoordigers:

Cliëntenfolder van Klachtenportaal Zorg via www.cholly.eu/klachten. Een printexemplaar wordt overhandigd bij tekenen van zorgovereenkomst tussen cliënt en Cholly.

Klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg: als pdf te downloaden via www.cholly.eu/klachten.