

Protocol Klachten en vertrouwenspersoon.

In het kort:



Inleiding uitgebreid protocol:

Voor wie

Dit protocol is bestemd voor alle cliënten van Stichting Breder. Cliënten en medewerkers van Stichting Breder werken nauw samen. Binnen Stichting Breder vinden we het belangrijk dat je een goede band hebt met de begeleider(s) en je op je gemak voelt bij hen. Daarom doen we wat we kunnen om goed met elkaar om te gaan. Toch kan het zijn dat je je als cliënt op een ongewenste manier behandeld voelt. In dit document beschrijven we wat dat inhoudt, wat je dan kan doen en hoe dit binnen Breder opgepakt wordt.

Wat is een ongewenste manier van behandelen?

De cliënt kan alleen zelf bepalen of iets ongewenst is of niet. Maar wat we hier bedoelen is dat iemand met je omgaat op een manier die door de maatschappij ook verkeerd gevonden wordt. Voorbeelden zijn: agressie (met woorden of lichamelijk), manipuleren, discriminatie, (seksuele) intimidatie enzovoort.

Wat is een klacht?

Een klacht is een indringende uiting van ontevredenheid. De cliënt of ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger kan op elk moment een klacht indienen, ook al betreft het een voorval dat langer geleden plaatsvond.

1. Uitgangspunt indienen klacht:

Als een cliënt /ouder /wettelijk vertegenwoordiger een klacht heeft, is het zijn of haar eigen verantwoordelijkheid om de eerste stap te nemen in het oplossen van de klacht. Als een cliënt /ouder/wettelijk vertegenwoordiger een klacht heeft over een bepaalde persoon of met betrekking tot een bepaalde zaak, is het wenselijk dat de cliënt/ouder/wettelijk vertegenwoordiger eerst de klacht met de desbetreffende persoon bespreekt.

Indien een cliënt ouder dan 16 jaar is, dient de klacht met uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van de cliënt te worden ingediend indien een ouder/wettelijk vertegenwoordiger een klacht indient. Dit omdat de klacht anders niet in behandeling genomen kan worden zonder het uitwisselen van gegevens die vallen onder de privacy van de cliënt zoals vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

2. Vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

Probeer er samen uit te komen. Soms kan dit niet of helpt het niet. Misschien durf je het niet of twijfel je wat je er mee moet en wil je daar graag met iemand over praten. In al die gevallen kan je contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Stichting Breder. Hij of zij wil het er graag met je over hebben. Je kan het ongewenste gedrag melden en de vertrouwenspersoon kan je helpen een klacht in te dienen. Het is wel belangrijk om te weten dat het alleen kan gaan over ongewenste benadering van iemand van Stichting Breder naar jou of je kind toe.

De vertrouwenspersoon is iemand die niet jouw persoonlijk begeleider is. De gesprekken tussen de cliënt en de vertrouwenspersoon zijn vertrouwelijk. De inhoud wordt niet zonder toestemming doorgegeven aan de begeleider van Stichting Breder. De cliënt blijft anoniem en kan zonder toestemming van Stichting Breder contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon is ook de klachtenfunctionaris van Stichting Breder. Een klachtenfunctionaris is ervoor om met jou in gesprek te gaan over een mogelijke oplossing. Als je het niet eens bent met de oplossing, weet de klachtenfunctionaris hoe je klachten kunt indienen en kan je daarbij helpen.

Taken van de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris van Stichting breder:

- De vertrouwenspersoon is het eerste contact voor cliënten die ongewenste omgangsvormen hebben ervaren.
- De vertrouwenspersoon geeft hulp en advies.
- Hij/zij biedt ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen.
- Hij/zij ondersteunt eventueel de cliënt bij het formuleren van een klacht en het indienen daarvan.
- De vertrouwenspersoon biedt nazorg voor de cliënt.
- De vertrouwenspersoon kan gevraagd en ongevraagd advies aan de directie over een preventieve aanpak van ongewenste omgangsvormen.

De email van de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris is: vertrouwenspersoon@stichtingbreder.nl De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris staat actueel vermeld in de algemene voorwaarden. Deze voorwaarden worden bij aanvang zorg verstrekt, zijn altijd te vinden op de website www.stichtingbreder.nl en zijn op te vragen via de mail, telefonisch of via je begeleider.

Het AKJ.

Wanneer je gebruikt maakt van jeugdhulp, maar geen gebruik wil maken van de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris van Stichting Breder, kun je ook terecht bij het AKJ. Voor de kinderen en jongeren die wonen bij Breder wordt er 1 keer in de 6 weken een bezoek gebracht op de woonlocatie door een vertrouwenspersoon van het AKJ. De vertrouwenspersoon van het AKJ is er speciaal voor kinderen en jongeren onder de 18 die een klacht in willen dienen of een gesprekje willen met een vertrouwenspersoon. Ook hangen er op de locaties posters met het nummer van de vertrouwenspersoon en hoe de jongeren haar kunnen bereiken. Voor meer informatie over de vertrouwenspersoon van het AKJ: www.akj.nl



3. Ontvangen klacht

Indienen van een klacht.

De cliënt/ouder/wettelijk vertegenwoordiger dient een klacht schriftelijk of per email in bij de teamleider of de klachtenfunctionaris van Stichting Breder. De klachtenfunctionaris is in dienst van Stichting Breder en zal samen met de cliënt zoeken naar een oplossing door met elkaar in gesprek te gaan. Mocht de cliënt er niet uit komen, dan kan de klachtenfunctionaris helpen met het indienen van de klacht bij de betrokken teamleider.

Ontvangen/registreren van de klacht.

De teamleider archiveert de klacht in het cliëntdossier, en registreert de ontvangen klacht in een aparte administratie en zal binnen zes weken reactie geven op de binnengekomen klacht, dan wel schriftelijk toelichten waarom deze termijn niet gehaald wordt.

Vertrouwelijkheid.

Iedereen die met een klacht en de daarbij behorende informatie in aanraking komt, gaat er vertrouwelijk mee om. Uw klacht wordt niet in behandeling genomen door dezelfde persoon waarop de klacht betrekking heeft. Wel kan het zo zijn dat de persoon waarop de klacht betrekking heeft gevraagd wordt de situatie van zijn/haar kant toe te lichten, tenzij de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris inschat dat dit de gezondheid of levenssfeer van de indienende partij kan schaden.

4. Verdere afhandeling

Stichting Breder gaat ervan uit dat in principe de eerste drie stappen voldoende zijn om de klacht voor beide partijen naar tevredenheid op te lossen. In dat geval zal in de registratie van de klacht de oplossing genoteerd worden.

Mocht dit niet voldoende zijn, kan de klacht ingediend worden bij de onafhankelijke geschillencommissie. De klachtenfunctionaris kan hierbij helpen.

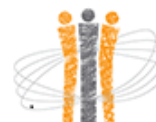
In het geval de klacht de onafhankelijke klachtencommissie ingediend wordt, zullen zij eventueel bemiddeling inzetten om de klacht naar tevredenheid op te lossen.

Na het oordeel van de klachtencommissie ontvangt u binnen 4 weken een schriftelijke mededeling of er naar aanleiding van het oordeel actie wordt ondernomen en zo ja, welke. Bij afwijking hiervan ontvangt u in ieder geval een brief met op welke termijn u de eerstgenoemde mededeling ontvangt.

De geschillencommissie zorg.

Wanneer je een klacht hebt ingediend bij Stichting Breder, maar niet tevreden bent over de oplossing kun je een klacht indienen bij de onafhankelijke geschillencommissie waarbij Stichting Breder is ingediend. Meer informatie kun je vinden op

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



de geschillencommissie
zorg