Klachtenreglement

Klachtenreglement

Alle medewerkers van Buro O,zo doen hun best familie en naastbetrokkenen van cliënten zo goed mogelijk te betrekken bij de gang van zaken. Al is het niet de bedoeling, het kan toch gebeuren dat u niet tevreden bent over de geleverde zorg en u dit kenbaar wenst te maken.

Suggesties
Als u ideeën, tips of opmerkingen heeft voor ons, dan horen wij dat graag van u. Wij zien dit als verbeterpunt. U kunt een suggestieformulier vragen bij een van de medewerkers van Buro Ozo. U kunt deze ook op de website vinden.

Onvrede/klacht
Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken bij Buro O,zo, ons dit persoonlijk te laten weten. Veel klachten kunnen worden opgelost in een gesprek. De medewerker denkt graag met u mee over een oplossing. Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij ons in te dienen door middel van het officiële klachtenformulier. U kunt deze vinden op onze website.

Wie kan een klacht indienen?
Cliënten die zorg-/dienstverlening van Buro Ozo ontvangen kunnen een klacht indienen. Betrokken naasten, nabestaanden, wettelijk vertegenwoordigers en/of zaakwaarnemers van een cliënt kunnen een klacht indienen indien hier schriftelijke toestemming voor gegeven wordt door de cliënt. Dit heeft te maken met de privacy van uw gegevens.

Wanneer kan iemand anders een klacht voor u indienen?
U kunt schriftelijk aangeven of u toestemming verleent dat een naaste een klacht indient. Hiervoor moet deze persoon gemachtigd worden.

Kosten van de klachtenbehandeling
Wij brengen u als organisatie geen kosten in rekening voor de behandeling van klachten. Ook de eventueel betrokken zorgverlener kan u geen kosten in rekening brengen.

Externe klachtprocedure
Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat u de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij **Klachtenportaal Zorg**, Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen. Deze commissie is onafhankelijk en onpartijdig en behandelt en beoordeelt de klacht. Informatie over het indienen van een klacht en de behandeling vindt u op de website van Klachtenportaal Zorg.

U kunt ook een klacht indienen bij het centrale meldpunt van de gemeente: klachtenmeldpunt@regiogv.nl, 035-2926202. Schriftelijk: Postbus 251, 1400 AG Bussum of via de website: **www.regiogv.nl**.

Klacht over het handelen van de professional bij SKJ

Dit betreft klachten over de naleving van de gedragsregels volgens de Beroepscode en het handelen volgens de richtlijnen. Deze klachten kun u indienen bij het ***College van Toezicht van het SKJ.*** Alle professionals die geregistreerd zijn bij het SKJ vallen onder het tuchtrecht en moeten zich houden aan de regels van de voor hen geldende professionele standaard. Het tuchtrecht is bedoeld als een onpartijdige, deskundige behandeling van een klacht. Doel van het tuchtrecht is om de kwaliteit van het beroep te bevorderen door toetsing van en reflectie op het handelen van de professional. Daarvoor toetsen de tuchtcolleges klachten aan de Beroepscode van de professional. Lees meer over het indienen van een klacht bij het SKJ.

Ondersteuning bij klachten

Bij het indienen van een officiële klacht krijgt u gratis hulp van het onafhankelijke Jeugstem Jeugdstem informeert, adviseert en ondersteunt iedereen met vragen of klachten over de jeugdzorg.
Jeugdstem Utrecht, Atoomweg 50, 3542 AB Utrecht.
088-5551000

Definities

Organisatie:	Buro O,zo
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Buro O,zo.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruikmaakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Buro O,zo voor zijn - of haar kinderen.
Klager:	De cliënt, ouder, betrokken naasten, nabestaanden, wettelijke vertegenwoordigers en/of betrokken zaakwaarnemers van een cliënt die een klacht indient.
Vertegenwoordiging bij klacht:	Een klager, dan wel de aangeklaagde tegen wie de klacht bedoeld is, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of bij laten staan door de cliëntvertrouwenspersoon van de externe klachtencommissie. De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.
Klacht:	Uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of Buro O,zo.
Officiële klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen ingediend via het klachtenformulier van Buro O,zo

Klachtbehandelaar:	Directeur
Klachtenportaal Zorg:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Korte samenvatting route klachtbehandeling

1. U bespreekt uw klacht met degene over wie u een klacht heeft;
2. Indien uw klacht niet tot tevredenheid is opgelost, wendt u zich tot de leidinggevende van de betreffende medewerker;
3. Als u ontevreden bent over de afhandeling door de leidinggevende kunt u een officiële klacht indienen via het klachtenformulier op de website van Buro Ozo. Uw klacht wordt, afhankelijk van de aard van uw klacht, in behandeling genomen door de directeur.
4. Indien u ontevreden blijft over de behandeling van uw klacht onder punt 3 kunt u uw officiële klacht indien bij de externe klachtencommissie Klachtenportaal Zorg, het centrale meldpunt van de gemeente of het College van Toezicht van het SKJ.

Klachtenregeling Buro O,zo

1. Voortraject klacht
Als u een klacht heeft, horen we deze graag bij Buro O,zo. Elke klacht is een kans om iets nog beter te gaan doen. Uw aanspreekpunt is de medewerker op de groep of de individueel begeleider. Mocht melden en bespreken van een klacht met de medewerker niet leiden tot een oplossing, dan verwijst de medewerker u door naar de leidinggevende. Het streven is echter om een klacht al voor die tijd te hebben opgelost.
Leidt het bespreken van de klacht niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een officiële klacht ingediend worden via het klachtenformulier op de website.

2. Indienen klacht
Wanneer in het voortraject de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u de klacht schriftelijk indienen via het klachtenformulier van de website. Vanaf dit moment gaat het om een officiële klacht. Dit moet binnen 2 maanden nadat de oorzaak van de klacht is ontstaan.
Op het klachtenformulier vermeldt u in elk geval:
- de datum waarop de oorzaak van uw klacht is ontstaan;
- uw contactgegevens;
- de omschrijving van uw klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten en de directeur moet hierover worden geïnformeerd.

3. Behandeling klacht

a. Na ontvangst van de klacht stuurt de leidinggevende de klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

b. De leidinggevende registreert de klacht en stuurt deze door naar de klachtbehandelaar.

c. Afhankelijk van de aard van de klacht is dit leidinggevende of de directeur. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. De klachtbehandelaar houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtbehandelaar de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
d. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De leidinggevende bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd

oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

e. Klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld worden doorverwezen naar de directeur. Indien de klacht de directeur zelf betreft, wordt de klacht doorverwezen naar de.....

f. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

4. Externe klachtafhandeling

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft u de mogelijkheid zich te wenden tot .....

U kunt zich rechtstreeks wenden tot de externe klachtencommissie indien van u redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de directeur indient.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Buro O,zo, aanhangig gemaakt te zijn bij de externe klachtencommissie.

5. Geheimhoudingsplicht

Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle, de partijen betreffende, gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

6. Verstrekken van inlichtingen

De directie van Buro O,zo verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen informatie over de cliënt worden gegeven. Iedereen aan wie de klachtencommissie om inlichtingen vraagt, dient deze binnen een termijn van twee weken te verantwoorden. Indien dit niet mogelijk is kan deze termijn op basis van een schriftelijke motivatie met maximaal twee weken worden verlengd.

7. Inzage reglement

Dit reglement is beschikbaar voor alle cliënten en medewerkers van Buro O,zo. Er wordt mededeling van het bestaan van het reglement gedaan bij aanvang van de zorgverlening aan de cliënt.