



KLACHTENREGELING HULPVERLENING BURO ONE

Het kan zijn dat er klachten ontstaan over de hulpverlening. Deze klachten neemt Buro ONE serieus. Aandacht voor klachten van cliënten moet een bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de geleverde zorg en hulpverlening van Buro ONE. Iedereen die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de hulpverlening van Buro ONE kan een klacht indienen. Dat zijn de jeugdige, zijn/haar ouders of wettelijk vertegenwoordigers.

De centrale gedachte in voorliggende klachtenregeling is dat het er niet om gaat wie gelijk heeft. Er is een probleem ontstaan en bekeken moet worden hoe dit naar tevredenheid kan worden opgelost.

We verstaan onder een klacht een ontevredenheid over de behandeling en hulpverlening:

1. De handelwijze en bejegening door medewerkers van de instelling jegens de cliënt;
2. De ontvangen hulpverlening;
3. De wijze waarop procedures uitgevoerd zijn of uitgevoerd dienen te worden;
4. De wijze waarop interne processen geregeld zijn.

Niet in alle gevallen in de dagelijkse praktijk spreken we van een klacht. Vaak kan onvrede worden uitgesproken en in goed onderling overleg worden weggenomen.

Bespreikbaar maken

In eerste instantie is de meest optimale weg, het ongenoegen aan de orde te stellen op de plek of bij de persoon waar het is ontstaan. In deze fase spreken we meestal niet van een "klacht". Het is eerder zo dat de cliënt een vraag, een opmerking of misschien enig ongenoegen heeft en daarover in gesprek gaat met de desbetreffende.

Wanneer dit volgens de cliënt geen oplossing brengt en het ongenoegen blijft bestaan, is er sprake van een klacht. De cliënt is het ergens niet mee eens, heeft duidelijk onvrede.

Op dat moment is de meest aangewezen weg dat de cliënt zich met de klacht wendt tot het management van Buro ONE. Dit kan mondeling of/ en schriftelijk. Onze procedure:

1. Het management stuurt een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager binnen 5 werkdagen nadat hij de klacht mondeling of schriftelijk ontvangen heeft. Ook wordt aangegeven hoe de bemiddeling verder zal verlopen;
2. Het management oriënteert zich op de klacht. Indien er sprake is van een klacht jegens een medewerker dan stelt hij/zij deze persoon daarvan in kennis en nodigt hem/haar uit voor een gesprek;
3. Het management maakt een afweging of er ook derden betrokken worden voor een optimale behandeling van de klacht. Onder derden wordt verstaan eventuele relevante betrokkenen en deskundigen;
4. Betreft de klacht bijvoorbeeld het handelingsplan dan zou de orthopedagoog er bij gevraagd kunnen worden.
5. Het management nodigt de klager, en eventueel aangeklaagde, uit voor een schriftelijke of mondelinge toelichting over de klacht;
6. De klager en eventuele andere deelnemers aan dit gesprek krijgen een schriftelijke bevestiging van de hoofdlijnen van het gesprek en de gemaakte afspraken;
7. Het management maakt een kort verslag van de klacht, de wijze waarop de klacht is behandeld en de uiteindelijke afhandeling en gemaakte afspraken. Een afschrift hiervan gaat in het cliëntdossier.

Mocht na bovenstaande procedure uw klacht niet na tevredenheid opgelost zijn, dan kunt u de klacht richten aan de onafhankelijke externe klachtencommissie.

Buro ONE
T.a.v. Klachtencommissie
Rijksweg Zuid 37
6131 AL Sittard