

Klachtenprocedure

Gezinshuis & BSO

Heb je een klacht wat kan je doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Ons Baken Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door het gezinshuis of een medewerker van het gezinshuis. Er zijn meerdere mogelijkheden om je klacht kenbaar te maken.

Stap 1: bespreek je klacht met de gezinshuisouders, rechtstreeks of met behulp van een vertrouwenspersoon

Het gezinshuis heeft een klachtreglement. Deze is te vinden op de website van het gezinshuis.

www.onsbaken.nl

- Maak met Pim en Bernice een afspraak om over de klacht te praten
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van het gezinshuis. De vertrouwenspersoon is er voor jou en jouw belang. De vertrouwenspersoon van Gezinshuis Ons Baken is aangesloten bij het AKJ.
- Je kunt bellen op het telefoonnummer (dit nummer ligt in het witte mapje). Ze zal dan met jou een afspraak maken om er over te praten. Om haar te bellen mag je altijd de telefoon van het gezinshuis gebruiken.

Als je er met Ons Baken, al of niet via de vertrouwenspersoon niet uitkomt, kun je naar stap 2.

Stap 2: Volg de klachtenprocedure Jeugdzorg van het Klachtenportaal Zorg (KPZ)

- De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich met ongenoegen bij KPZ;
- Beoordeling op ontvankelijkheid van de klacht. Als er informatie mist dan krijgt klager alsnog gelegenheid aan de vereisten te voldoen in een daarvoor te stellen termijn;
- Wanneer de klacht ontvankelijk is verklaard biedt KPZ ondersteuning door een klachtenfunctionaris aan.
- Als de cliënt dit wil, start er een bemiddelingstraject. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met een ervaren en onafhankelijke klachtenfunctionaris van KPZ, de zorgaanbieder en de cliënt. Als de zaak na het bemiddelingstraject voor beide partijen naar tevredenheid kan worden afgehandeld, wordt de zaak gesloten;
- Als het bemiddelingstraject niet het gewenste effect levert, of de cliënt direct een oordeel van de commissie wil, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugd;
- De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie Jeugd beoordeelt opnieuw de ontvankelijkheid en zal eventueel extra benodigde informatie opvragen;
- De zorgaanbieder krijgt de gelegenheid om schriftelijk op de klacht te reageren;
- De datum voor de hoorzitting wordt gepland;
- Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord;
- De klachtencommissie geeft een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht en stelt betrokkenen hiervan in kennis.

De klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister.