

# Procedure medezeggenschap, signalering en interne klachtenafhandeling

**Doelgroep: cliënt en begeleiders.**

**Deze procedure beschrijft de medezeggenschap, signalering en interne klachtenafhandeling die als doel heeft cliënten mee te laten denken over de ontwikkelingen binnen Aves Begeleiding, signalen die door medewerkers worden opgepikt tijdens begeleiding te registreren en klachten zoveel mogelijk op te lossen zonder dat de externe klachtencommissie wordt ingeschakeld.**

**De cliënt heeft altijd de mogelijkheid een officiële klachtenprocedure op te starten. De begeleider probeert dit te voorkomen door adequaat te reageren op klachtenuitingen van cliënten.**

Cliënten die begeleiding krijgen of begeleiding hebben gehad en die ideeën hebben over de bedrijfsvoering of hun begeleiding kunnen deze ideeën kenbaar maken bij de organisatie. Daarnaast kan het zijn dat ze niet tevreden zijn over deze begeleiding of over andere zaken die de organisatie aangaan, in dat geval kunnen cliënten een klacht indienen.

Aves Begeleiding ziet ideeën, signalen en klachten als een belangrijk middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren en gaat daarom serieus in op alle ideeën, signalen en klachten die haar bereiken. Het doel is om de ideeën te beoordelen en evt. toe te passen, signalen op te vangen en te registreren en klachten zoveel als mogelijk is binnen de stichting in samenspraak met de cliënt op te lossen zonder daarbij gebruik te hoeven maken van de officiële klachtencommissie. Lukt dit niet dan kunnen officiële procedures gevolgd worden.

Hieronder de voorwaarden voor het volgen van deze procedure:

- Ideeën, verbeterpunten of klachten die zijn ingediend bij de begeleider;
- Ideeën, verbeterpunten die worden aangedragen door begeleider;
- Signalen van client die door begeleider zijn opgepikt;
- Klachten die ingediend zijn bij de officiële klachtencommissie worden conform de procedure van de bewuste klachtencommissie afgehandeld.

Met zowel ideeën als signalen als klachten wordt op een systematische en gestructureerde wijze omgegaan, conform deze procedure. Dit kan leiden tot verbeterpunten voor de organisatie of tot preventieve en eventueel corrigerende maatregelen. Ten behoeve van deze procedure is een meldingsformulier ontwikkeld. Alle medewerkers zijn verplicht, als sprake is van een signaal of klacht, dit formulier in te vullen. Het ingevulde formulier wordt tijdens de eerstvolgende vergadering besproken. Dit wordt vervolgens vastgelegd op de actiepuntenlijst en bewaakt.

Als cliënten een idee of verbeterpunt hebben kunnen ze dit op het ideeën formulier invullen en deze aanleveren bij hun begeleider of rechtstreeks via het volgende mailadres [info@avesbegeleiding.nl](mailto:info@avesbegeleiding.nl). De directie is verantwoordelijk voor het behandelen en doorzetten van het idee/verbeterpunt en de terugkoppeling naar de client.

Als de begeleider een signaal opvangt, zowel positief als negatief, heeft deze de mogelijkheid om deze te registreren via het ideeën formulier. De directie is verantwoordelijk voor het behandelen en doorzetten van het signaal en de evt. terugkoppeling naar de begeleider.

Klachten van cliënten worden indien mogelijk direct door de begeleider met de cliënt besproken en zo spoedig mogelijk intern opgelost. Daarnaast kan een cliënt het idee/verbeterpunt en klachten formulier invullen. Dit formulier, met bijbehorende uitleg, krijgt een cliënt tijdens de intake. Dit formulier kan de client aanleveren op dezelfde manier als bij een idee of verbeterpunt. De directie is verantwoordelijk voor het behandelen en doorzetten van de klacht en de terugkoppeling naar de client.

#### **Klachtenprocedure:**

Als de cliënt de klacht niet met zijn/haar begeleider durft op te pakken of wil oppakken kan hij/zij er ook voor kiezen om de klacht direct met de externe klachtencommissie op te pakken, de gegevens hiervan staan verderop in deze procedure.

Klacht van cliënt komt binnen bij de desbetreffende begeleider;

- De begeleider signaleert de klacht en tracht dit direct bespreekbaar te maken met de cliënt;
- De begeleider zoekt indien mogelijk in samenspraak met de cliënt naar een oplossing;
- Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden dan wordt de klacht op een nader te bepalen moment met de cliënt besproken;
- Alle klachten en het resultaat wordt door de begeleider teruggekoppeld naar de directie middels het meldingsformulier;
- Indien de cliënt de klacht niet met eigen behandelend begeleider wenst te bespreken dan wordt door de begeleider aangeboden om de klacht met een externe vertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant/Zeeland ([www.zorgbelang-brabant.nl](http://www.zorgbelang-brabant.nl)) te bespreken;
- Tijdens het vervolgesprek tussen de cliënt en de begeleider wordt de klacht besproken;
- Er wordt in samenspraak met cliënt gezocht naar een oplossing;
- Wanneer de klacht nogmaals niet opgelost kan worden dan wordt afgesproken dat de cliënt binnen twee weken een vervolgesprek krijgt waarin het resultaat en de conclusie worden

besproken. In tussentijd gaat de begeleider in overleg de directie om een oplossing te bespreken;

- De klacht, het resultaat en de maatregelen worden in een teamvergadering teruggekoppeld en vermeld op de actielijst en/of in notulen;
- De directie neemt maatregelen om de klacht in het vervolg te voorkomen;
- De uitkomsten worden (indien gewenst) met de cliënt teruggekoppeld door de directie.

Is de cliënt ondanks de inspanning van begeleider (evt. in samenspraak met de directie) niet tevredengesteld, of als de cliënt de klacht niet intern op wil/kan pakken, dan wordt de cliënt de mogelijkheid geboden om de klacht formeel in te dienen bij Zorgbelang Brabant/Zeeland ([www.zorgbelang-brabant.nl](http://www.zorgbelang-brabant.nl)). Aves Begeleiding is bij deze organisatie aangesloten.

Bij een klacht die ingediend is bij de klachtencommissie dan volgt de klachtenprocedure conform de procedure van deze onafhankelijke klachtencommissie, deze is te vinden op hun website.



### **AKJ – Zorgbelang vertrouwenspersonen in de jeugdhulp**

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ - *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp*. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ en Zorgbelang zijn zelfstandige stichtingen, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van een instelling voor jeugdhulp.

### **Wat kan de vertrouwenspersoon voor jou doen?**

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over de hulp die je krijgt. Als je er niet uit komt met de hulpverlener van je instelling, neem dan contact op met een vertrouwenspersoon van het AKJ. Allereerst luisteren zij naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met de instelling.

### **Zo bereik je het AKJ**

- Bel naar **088 – 555 1000**
- Mail naar [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)
- **Chat** met een vertrouwenspersoon via de website [www.akj.nl](http://www.akj.nl). De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.