

Klachtenprocedure

Buro30

Documentnummer	517.05.054
Versie	3-2020
Status	Definitief
Geldig vanaf	1 december 2020
Update datum	1 december 2023
Beheerder	Buro30 BV, Bernadettestraat 10,Rosmalen
Auteur	Mevr. E.J.M. Harleman, directeur

Klachtenprocedure

Buro30 probeert zorg van goede kwaliteit te leveren. Helaas gaat er soms wel eens iets mis of lopen de zaken niet zoals u dat verwacht. Het kan dan zo zijn, dat er een klacht ontstaat. Bij veel mensen heeft klagen een negatieve klank. Het wordt al gauw gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer. Want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

Wat is een klacht?

Een klacht wordt vaak gezien als een groot en langdurig conflict. Dit willen wij juist voorkomen. Graag horen wij van u vroegtijdig wat u vindt dat Buro30 niet goed doet. Juist als uw klacht nog 'klein' is en wellicht onbelangrijk lijkt, willen wij dat u dat met ons bespreekt. En dat gaat het snelst door het met de medewerkers van Buro30 te bespreken. Dan kan direct gezocht worden naar een oplossing, en hoeven klachten niet opgekropt te worden of over te gaan in een conflictsituatie.

Wie kunnen klachten indienen?

Iedereen kan een klacht indienen. Uiteraard zijn dit de cliënten en de medewerkers, maar ook naastbetrokkenen en stagiaires.

Hoe kan u een klacht indienen?

U kunt een klacht op verschillende manieren kenbaar maken:

- A. Op de plaats van het ontstaan van de klacht
- B. Bij de cliëntenvertrouwenspersoon
- C. Bij de klachtencommissie

A. Klacht indienen op plaats ontstaan klacht

Het kan behoorlijk lastig zijn voor u om uw onvrede open en eerlijk op tafel te leggen. Tegenover u zit een medewerker die getraind is om als deskundige op te treden. U voelt zich al snel de zwakkere. Ook bent u waarschijnlijk geëmotioneerd door het gebeurde. Of u voelt zich onzeker, omdat er onduidelijkheid is. Toch heeft het voor u veel voordelen rechtstreeks het gesprek aan te gaan als u iets dwars zit. De medewerker zal zijn reactie geven en specifiek ingaan op de punten die u aanvoert. Als de medewerker inderdaad een fout heeft gemaakt, krijgt deze op dat moment zelf eerst de kans om uitleg te geven. Soms ook blijkt er sprake geweest van een misverstand. In een gesprek kan dat worden opgehelderd.

Registratie

De medewerker of de leidinggevende zal de klacht die u met hem/haar bespreekt registreren. Er is ook een apart formulier beschikbaar om alle mondelinge klachten te registreren. De medewerker doet dit zodat de klacht niet vergeten wordt en zodat andere afdelingen ook kunnen leren van hetgeen u aangeeft.

Niet in dossier

In het cliënten- of medewerkersdossier horen klachtbrieven, verslagen van klachtgesprekken of stukken van klachtenprocedures niet thuis. Er mag ook niet in vermeld staan dat er een klacht is ingediend. Het enige dat de medewerker mag optekenen in het dossier zijn bijvoorbeeld afspraken over de behandeling die tijdens een klachtgesprek zijn gemaakt.

B. Klacht bespreekbaar maken bij cliëntvertrouwenspersoon

Toch kan het soms voorkomen, dat een cliënt zijn klacht niet met de medewerker wil bespreken of dat dit niet mogelijk is. In dat geval kan de cliënt zijn klacht bespreekbaar maken bij de cliëntvertrouwenspersoon. Dit is een

onafhankelijk persoon, die met de cliënt de klacht zal bespreken en op basis van zijn wensen zal zoeken naar een oplossing. Soms kan de vertrouwenspersoon hem voorstellen om samen met degene waarop de klacht betrekking heeft een bemiddelingsgesprek aan te gaan. De vertrouwenspersoon zal bij een dergelijk gesprek aanwezig zijn.

De cliënt kan zijn klacht op verschillende manieren bij de vertrouwenspersoon kenbaar maken, namelijk telefonisch of schriftelijk. Als de cliënt de vertrouwenspersoon belt, zal deze met de cliënt nagaan of het telefoongesprek voldoende is of dat hij/zij een afspraak met de cliënt maakt. Bij schriftelijke indiening van de klacht zal de vertrouwenspersoon zelf telefonisch of schriftelijk contact met de cliënt zoeken, tenzij hij in zijn brief heeft vermeld dat niet op prijs te stellen.

C. Klacht indienen bij de klachtencommissie

Indien een gesprek met de medewerker of cliëntvertrouwenspersoon niet tot de gewenste oplossing leidt of u een formeler oordeel wil hebben over de klacht, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. U schrijft een brief waarin u uw klacht uitlegt. Er moet duidelijk in staan waar de klacht over gaat, wie de betrokkenen zijn en wat er gebeurd is. Ook moet u uw naam en telefoonnummer in de brief vermelden. De cliëntvertrouwenspersoon kan u indien nodig helpen met het schrijven van de brief.

Onpartijdig

De klachtencommissie is een onpartijdige commissie. De voorzitter van de commissie is niet werkzaam voor Buro30. De klachtencommissie gaat uiteraard ook zeer vertrouwelijk om met gegevens. U dient zich echter wel te realiseren dat degene op wie de klacht betrekking heeft en de Raad van Bestuur van Buro30 een kopie ontvangen van de klachtbrief.

Ontvangstbevestiging

Als u uw klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie, wordt u in principe binnen 7 dagen gebeld door de klachtencommissie. Hiermee wordt de ontvangst van de klacht bevestigd en wordt de verdere gang van zaken uitgelegd.

Postadres klachtencommissie

Klachtencommissie Buro30
Postbus 123
5240 AC Rosmalen