

Klachtenregeling

Buro3o

Documentnummer	15.07.2021
Versie	2021-07-15
Status	Definitief
Geldig vanaf	1 januari 2021
Update datum	1 januari 2023
Beheerder	Buro3o, Bernadettestraat 10, 5248 AP Rosmalen
Auteur	Mevr. E.J.M. Harleman, directeur

Inhoudsopgave

- 1. Inleiding**
- 2. Klachtenprotocol voor de behandeling van klachten door de manager en vertrouwenspersoon van Buro3o**
- 3. Klachtenreglement voor de klachtencommissie van Buro3o**

Bijlage 1: De samenstelling van de klachtencommissie

Bijlage 2: De werkwijze van de vertrouwenspersoon

1. Inleiding

Hoewel een zorginstelling zonder klachten verreweg de meest wenselijke is, kunnen klachten gezien worden als een mogelijk signaal dat bepaalde zaken bijgesteld moeten worden om de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren. Buro30 is van mening dat de klachten zo dicht mogelijk bij de situatie waar ze in ontstaan dienen te worden afgehandeld. In eerste instantie wordt dan ook door de medewerker en diens manager gezocht naar een oplossing. In de meeste gevallen zullen klachten van cliënten op informele wijze kunnen worden opgelost door gesprekken tussen cliënt en medewerker of diens manager, eventueel met ondersteuning van de vertrouwenspersoon. Indien dit niet mogelijk is of de gesprekken niet het gewenste resultaat opleveren kan de klacht ook formeel worden ingediend en behandeld.

Bij de behandeling van klachten binnen Buro30 kunnen de volgende mogelijkheden voorkomen:

A. Afhandeling klacht op de plaats van het ontstaan van de klacht

- De cliënt wendt zich met zijn klacht tot de medewerker of manager van de afdeling waar hij hulp ontvangt.
- De cliënt ziet af van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

B. Behandeling van de klacht door de cliëntenvertrouwenspersoon

- De cliënt wendt zich met zijn klacht tot de cliëntvertrouwenspersoon [Zorgbelang]
- De vertrouwenspersoon bespreekt met de cliënt de klacht en zoekt op basis van de wensen van de cliënt naar een oplossing.

C. Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

- De cliënt wendt zich direct met zijn klacht tot de klachtencommissie of na de behandeling van de klacht door de manager of vertrouwenspersoon.

Deze regeling bestaat uit een klachtenprotocol, waarin wordt vastgelegd op welke wijze de behandeling van klachten door Buro30 plaatsvindt en uit een klachtenreglement, waarin de werkwijze van de klachtencommissie is vastgelegd.

Uitgangspunt bij het opstellen van deze regeling is dat (voormalige) cliënten de mogelijkheid en het recht hebben een klacht in te dienen over de gedragingen van een voor Buro30 werkzame persoon. Ook de ouders van de jeugdige, diens verzorgers, voogd, stiefouder en pleegouder hebben dit recht. Indien de klacht langer dan drie maanden na beëindiging van de hulp wordt ingediend, moet deze door de klachtencommissie worden behandeld, conform het klachtenreglement. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de manager, kan de klacht aan de cliëntvertrouwenspersoon worden voorgelegd. In dat geval vervult de cliëntvertrouwenspersoon de rol die de manager in het klachtenprotocol vervult. Een klacht tegen de manager kan ook rechtstreeks worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

Iedere cliënt wordt bij zijn komst bij Buro30 van de klachtenregeling op de hoogte gesteld.

De vertrouwenspersoon

Voordat een klacht in behandeling genomen kan worden, moet zij op schrift gesteld worden. Indien dit problemen oplevert kan de vertrouwenspersoon, die aan Buro30 is verbonden ondersteuning bieden. De vertrouwenspersoon neemt een onafhankelijke positie in. Zij biedt cliënten ondersteuning bij klachtenprocedures. Voor de positie van onafhankelijke vertrouwenspersoon heeft Buro30 een samenwerkingsovereenkomst met Zorgbelang, die een onafhankelijk vertrouwenspersoon toewijst aan Buro30 en een jaarlijkse rapportage maakt van bevindingen van de vertrouwenspersoon. De cliënt ondersteuner van Zorgbelang is voor Buro mevr Denise van Berlo van Bergen.

Registratie van klachten

Alle klachten worden door Buro30 geregistreerd. De klachten, die op afdelingsniveau worden afgehandeld, worden geregistreerd en verwerkt door de manager. De klachten, die afgehandeld worden door de klachtencommissie worden geregistreerd in een centrale klachtenregistratie van CBKZ, de geschillencommissie die voor Buro30 de klachtenbehandeling op zich neemt als onafhankelijke klachtencommissie. In de Wet op de Jeugdzorg is vastgelegd, dat instellingen per kalenderjaar een verslag dienen op de stellen over het aantal en de aard van de klachten, die door de klachtencommissie zijn behandeld. Voor Buro30 maakt CBKZ een managementrapport per kalenderjaar over de behandelde klachten van de instelling. De uitkomsten van dit verslag maakt deel uit van het algemene jaarverslag maatschappelijke verantwoording, dat jaarlijks wordt opgesteld door de directie en wordt gedeeld in Digi MV en met betrokken stakeholders, als gemeenten.

De wettelijke verplichting

De Wet op de Jeugdzorg stelt instellingen die werkzaam zijn op het terrein van de jeugdzorg verplicht te beschikken over een klachtenreglement. De wet stelt eisen t.a.v. de klachtenprocedure, de termijn van afhandeling, de samenstelling van de klachtencommissie en wie er bevoegd is tot het indienen van een klacht. Bij het samenstellen van het klachtenprotocol en het klachtenreglement is rekening gehouden met de in de wet gestelde eisen. Om klachten volgens de regels van de wet te beoordelen en te behandelen is hiervoor een samenwerking met CBKZ de geschillencommissie voor de zorg.

2. Klachtenprotocol voor de behandeling van klachten door de manager van Buro30.

2.1 De handelwijze van de manager

Klachten worden binnen Buro30 zo veel mogelijk door de medewerker en diens manager opgelost. Dit heeft als voordeel dat er in de praktijk snel en efficiënt gereageerd kan worden. Het oplossen van klachten zo dicht mogelijk bij de plaats waar ze ontstaan zijn geeft uiteindelijk een sneller resultaat dan het volgen van de officiële procedures, die in de meeste gevallen twee maanden of langer in beslag nemen. Wanneer men niet tot een bevredigende oplossing kan komen of wanneer de cliënt geen prijs stelt op behandeling van een klacht door de manager kan de cliënt zich wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon of rechtstreeks tot de klachtencommissie van CBKZ.

De handelwijze van de manager is vastgelegd in dit protocol en wordt beschreven in het hier volgend stappenplan. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de manager zelf, kan de klacht aan de cliëntvertrouwenspersoon worden voorgelegd van Zorgbelang. In dat geval vervult de cliëntvertrouwenspersoon de rol die de manager in dit klachtenprotocol vervult. Een klacht tegen de manager kan ook rechtstreeks worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

2.2 Stappenplan

Indien een klacht bij de manager ingediend wordt:

1. gaat deze na of:

- de klacht schriftelijk ingediend is, gedateerd en ondertekend is. Mondelinge klachten en klachten die per e-mail worden ingediend, worden (eventueel met behulp van de cliëntenvertrouwenspersoon) zo spoedig mogelijk op schrift gesteld, gedateerd en ondertekend
- behandeling van de klacht door de manager kan plaatsvinden als deze nog niet gemeld is aan CBKZ.
- de cliënt rechtstreekse behandeling door de klachtencommissie op prijs stelt

2. neemt deze de klacht niet in behandeling als:

- de klachtencommissie [CBKZ] reeds een uitspraak heeft gedaan over dezelfde feiten en omstandigheden
- de klacht langer dan drie maanden na beëindiging van de hulp wordt ingediend, dan wordt verwezen naar CBKZ.
- als de klacht betrekking heeft op een gedraging waarbij de manager op enigerlei wijze direct of persoonlijk is betrokken, dan wordt de procedure uitgevoerd door Zorgbelang en CBKZ.

3. wordt de klager:

- binnen een week schriftelijk op de hoogte gesteld van de start van de procedure
- een exemplaar van het klachtenreglement overhandigd van CBKZ

4. wordt de persoon waarover geklaagd is:

- binnen een week op de hoogte gesteld van de ingediende klacht
- binnen een week een kopie van de schriftelijke klacht toegestuurd

5. wint de manager inlichtingen in:

- door het horen van de klager en beklagde
- bij medewerkers van Buro30
- bij getuigen en/of deskundigen (indien noodzakelijk)
Hiervan wordt verslag gemaakt.

6. laat de manager de klacht toelichten:

- door de klager
- door de persoon waarover geklaagd is

De manager maakt van de toelichtingen een verslag en zendt dit over en weer aan de betrokkenen toe. Klager en persoon waarover geklaagd is kunnen binnen een week reageren. Reacties worden schriftelijk vastgelegd.

7. stelt de manager het besluit op schrift:

- met motivatie
- met vermelding van de maatregelen, die getroffen worden
- met aanbevelingen (eventueel)

Het besluit vermeldt ook de mogelijkheid zich te wenden tot de klachtencommissie.

8. verstuurt de manager het besluit naar:

- de klager
- de persoon waarover geklaagd is
- de betrokken leidinggevende

9. handelt de manager de klacht af:

- binnen zes weken na ontvangst.

Indien afgeweken wordt van deze termijn wordt dit besluit gemotiveerd.

2.3 Bijzondere bepalingen

Voor de uitvoering van het klachtenprotocol gelden de volgende bepalingen:

1. De manager en cliëntvertrouwenspersoon hebben geheimhoudingsplicht.

2. De manager houdt een klachtenregistratie bij met hierin opgenomen:

- aard van de klacht
- inhoud van de klacht
- afhandeling van de klacht.

In het jaarverslag van Buro3o wordt verslag gedaan van behandelde klachten, waarbij de verschillende onderdelen van de klacht zullen worden vermeld evenals de maatregelen die Buro3o hierop heeft genomen .

3. Klachtenreglement voor de klachtencommissie van Buro30

Algemene bepalingen

artikel 1 Begripsbepalingen

Klachtrecht

artikel 2 Klager

artikel 3 Termijn van indiening

artikel 4 Klacht

artikel 5 Procedure

artikel 6 Aan een klacht te stellen eisen

artikel 7 Ontvangstbevestiging van de klacht

artikel 8 Verzoek om schorsing

artikel 9 Kennisgeving

Behandeling van een klacht - Algemeen

artikel 10 Behandeltermijn

artikel 11 Informatierecht

artikel 12 Niet verplichte behandeling

artikel 13 Behandeling van de klacht

artikel 14 Getuigen en deskundigen

artikel 15 Verslag van de zitting

artikel 16 Feiten na de zitting

artikel 17 Inzagerecht

artikel 18 Bemiddeling

artikel 19 Besluit

Behandeling van een klacht door de klachtencommissie

artikel 20 Benoeming, ontslag en zittingsduur

artikel 21 Regeling

artikel 22 Secretariaat van de commissie

artikel 23 Wraking

artikel 24 Geheimhoudingsplicht

artikel 25 Beslotenheid

artikel 26 Motivering, ondertekening en bekendmaking

artikel 27 Klachtregistratie

artikel 28 Mededeling en maatregelen in verband met het oordeel over de klacht.

Slotbepalingen

artikel 29 Jaarverslag

artikel 30 Vaststelling en inwerkingtreding

artikel 31 Bekendmaking reglement

Algemene bepalingen

Artikel 1

Begripsbepalingen

- 1.1 de wet: de wet op de jeugdzorg
- 1.2 klacht: een uiting van ongenoegen over een aangelegenheid zoals verwoord in artikel 4, die formeel onder de aandacht van de klachtencommissie is gebracht
- 1.3 klager: de jeugdige, diens ouders, verzorgers, voogd, stiefouder of pleegouders
- 1.4 gemachtigde: de advocaat of andere meerderjarige die bevoegd of gemachtigd is namens de klager op te treden
- 1.5 klachtencommissie: klachtencommissie als bedoeld in artikel 20, van dit reglement.

Klachtrecht

Artikel 2

Klager

- 2.1 Het recht om een klacht in te dienen over een gedraging van een voor Buro30 werkzame persoon, met inbegrip van de directieleden komt toe aan (voormalige) cliënten van Buro30. Dit recht komt eveneens toe aan de ouders van de cliënt, diens verzorgers, voogd, stiefouder en pleegouders. De klager kan zich laten vertegenwoordigen door een meerderjarig persoon en deze machtigen namens hem op te treden.

Artikel 3

Termijn van indiening

- 3.1 Een klacht wordt zo spoedig mogelijk ingediend nadat de gedraging waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden.
- 3.2 Ook indien de hulp inmiddels is afgesloten, is het mogelijk een klacht in te dienen zoals bedoeld in artikel 5.

Artikel 4

Klacht

- 4.1 De klacht van de cliënt kan betrekking hebben op enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit, door een medewerker, stagiaire of vrijwilliger, dat gevolgen heeft voor een cliënt, diens ouders, verzorgers, voogd, stiefouder of pleegouders.
- 4.2 Een klacht kan zich ook richten tegen een gedraging van een persoon die inmiddels is overleden.

Artikel 5

Procedure

- 5.1 Indien de klacht betrekking heeft op de directie of indien de klager zich rechtstreeks wil wenden tot de klachtencommissie, wordt de klacht ingediend bij een daartoe aangewezen medewerker van Buro30, zoals vastgelegd in bijlage 1, die de klacht doorstuurt naar de klachtencommissie.
- 5.2 Indien de klacht zich richt tegen een gedraging van de directie, wordt de Raad van Toezicht van deze klacht op de hoogte gesteld.

- 5.3** Klachten tegen de directie, die worden ingediend bij een voor Buro30 werkende persoon, worden zo spoedig mogelijk doorgezonden naar de klachtencommissie. De klager en de Raad van Toezicht worden van deze doorzending in kennis gesteld.
- 5.4** De klachten die behandeld zijn door de klachtencommissie worden opgenomen in de klachtenregistratie.

Artikel 6

Aan een klacht te stellen eisen

- 6.1** Een niet op schrift gestelde klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk geformuleerd en door de klager ondertekend. Indien noodzakelijk wordt de klager daarvoor verwezen naar de vertrouwenspersoon.
- 6.2** Een klacht wordt schriftelijk ingediend, gedateerd en ondertekend door de klager of diens gemachtigde. Klachten die per e-mail worden ingediend en anonieme klachten worden buiten behandeling gelaten.
- 6.3** Een klacht bevat voorts:
- a. een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, en indien mogelijk:
 - b. een aanduiding van de tijd en de plaats waarop de gedraging heeft plaatsgevonden.

Artikel 7

Ontvangstbevestiging van de klacht

- 7.1** De ontvangst van de klacht wordt binnen een week door de klachtencommissie aan de klager bevestigd onder vermelding van een termijn waarop een eerste inhoudelijke reactie of de start van de procedure volgt. Daarbij wordt een afschrift van het klachtenreglement verstrekt.
- 7.2** De bevestiging van een klacht bevat tevens een omschrijving als bedoeld in artikel 6, derde lid, en vermeldt de datum waarop de klacht is ingediend.
- 7.3** In de ontvangstbevestiging wordt klager gewezen op de mogelijkheid om zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.

Artikel 8

Verzoek om schorsing

- 8.1** In de klacht kan schorsing worden gevraagd van (mogelijke) besluiten, die opgelegd zijn door een medewerker van Buro30. Met dit verzoek om schorsing kan de klager bewerkstelligen dat de besluiten tijdelijk ongedaan worden gemaakt totdat op zijn klaagschrift is beslist.
- 8.2** Indien de klachtencommissie van oordeel is dat zij schorsing van de gevolgen van de besluiten nodig oordeelt, doet zij een aanbeveling tot schorsing aan de directie. De directie neemt binnen een week na ontvangst van de aanbeveling een gemotiveerd besluit. Van de aanbeveling wordt in de ontvangstbevestiging mededeling gedaan.

Artikel 9

Kennisgeving

- 9.1** Aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd, wordt binnen een week na de ontvangst van de klacht een afschrift daarvan en de eventueel daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Behandeling van de klacht- Algemeen

Artikel 10

Behandeltermijn

- 10.1** De klacht wordt binnen zes weken na de ontvangst afgehandeld. Indien afgeweken wordt van deze termijn, dan doet de klachtencommissie daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager, degene over wie geklaagd

is en het bestuur van Buro30, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 11

Informatierecht

- 11.1** De voorzitter van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat al het noodzakelijke wordt gedaan om de klacht genoegzaam af te handelen. De voorzitter is bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.
- 11.2** Alle personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van Buro30 zijn verplicht aan een verzoek om inlichtingen, van of namens de voorzitter van de klachtencommissie, binnen een door hem te bepalen termijn te voldoen, tenzij zij kunnen aantonen wettelijk tot geheimhouding verplicht te zijn.

Artikel 12

Niet-verplichte behandeling

- 12.1** De klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien zij betrekking heeft op dezelfde feiten en omstandigheden waarover reeds door de klachtencommissie is beslist.
- 12.2** Van het buiten behandeling laten van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 13

Behandeling van de klacht

- 13.1** De klager/ of diens gemachtigde en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. In de regel worden zij in elkaars aanwezigheid gehoord.
- 13.2** Op verzoek kunnen zij afzonderlijk worden gehoord, indien aannemelijk is dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling van de klacht zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen geboden is. Het besluit of dit verzoek ingewilligd wordt ligt bij voorzitter van de klachtencommissie.
- 13.3** De klachtencommissie kan besluiten dat van een behandeling ter zitting wordt afgezien. In dat geval worden klager en degene over wie geklaagd wordt in ieder geval in de gelegenheid gesteld schriftelijk een toelichting te geven op de klacht, resp. op de gedraging waarover wordt geklaagd.

Artikel 14

Getuigen en deskundigen

- 14.1** De klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen voor de hoorzitting op te roepen.
- 14.2** De klachtencommissie kan advies van deskundigen inwinnen.
- 14.3** De klachtencommissie kan op verzoek van de klager door hem meegebrachte getuigen en deskundigen horen. Eventuele kosten van de door klager meegebrachte getuigen en deskundigen zijn voor rekening van de klager.

Artikel 15

Verslag van de zitting

- 15.1** Van de zitting wordt een verslag gemaakt.
- 15.2** Het verslag wordt gezonden aan de klager en aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd, met de mogelijkheid om daarop binnen een week te reageren. Reacties op het verslag zullen op schrift gesteld worden.
- 15.3** Indien de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd afzonderlijk zijn verhoord, ontvangen beiden het verslag met in achtneming van de bepaling in artikel 13 lid 2.

Artikel 16

Feiten na de zitting

16.1 Wanneer na de zitting feiten of omstandigheden bekend worden, die voor de beslissing over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn, wordt dit aan de klager en aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd meegedeeld en worden zij in de gelegenheid gesteld daarover te worden gehoord.

Artikel 17

Inzagerecht

- 17.1** De klacht en alle daarop betrekking hebbende stukken worden ten minste een week voorafgaand aan de zitting ter inzage gelegd dan wel toegezonden aan de klager en aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd.
- 17.2** Indien de stukken ter inzage worden gelegd, wordt in de oproeping voor de zitting aan de klager en aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd meegedeeld waar en wanneer de stukken ter inzage liggen.
- 17.3** Indien de stukken ter inzage worden gelegd, kunnen de klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd van deze stukken desgewenst afschriften verkrijgen.
- 17.4** Aan het inzagerecht wordt zodanig vorm gegeven dat de privacy van de betrokkenen voldoende wordt gewaarborgd.

Artikel 18

Bemiddeling

- 18.1** Na ontvangst van de klacht gaat de voorzitter van de klachtencommissie na of de klacht bemiddelingswaardig is. Indien dat het geval is wordt aan de klager een voorstel tot bemiddeling gedaan. De klager wordt er op gewezen dat hij niet verplicht is op dat voorstel in te gaan.
- 18.2** Indien de klager bereid is de klacht via bemiddeling af te doen handelen wordt de leidinggevende van degene over wiens gedraging wordt geklaagd, van de klacht in kennis gesteld met het verzoek binnen een door de voorzitter vast te stellen termijn een bemiddeling te beproeven.
- 18.3** Na afloop van de gestelde termijn, of zoveel eerder indien de bemiddelingspoging is geslaagd, stelt de leidinggevende de directie of de voorzitter van de klachtencommissie op de hoogte van het resultaat van de bemiddeling.
- 18.4** De klacht wordt door de voorzitter van de klachtencommissie buiten behandeling gelaten, indien het resultaat van de bemiddeling naar tevredenheid van de klager is. De klacht wordt wel opgenomen in de registratie.

Artikel 19

Beslissing

- 19.1** Op de klacht wordt gemotiveerd en schriftelijk beslist, tenzij de bemiddeling naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.
- 19.2** De beslissing op de klacht vermeldt of de klacht geheel dan wel gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaard wordt.
- 19.3** De klachtencommissie kan haar beslissing doen vergezellen van aanbevelingen.
- 19.4** Aan de klager, aan degene over wie geklaagd is en aan de directie wordt een afschrift van de beslissing verzonden. De beslissing vermeldt tevens de wijze waarop beroep tegen de beslissing kan worden aangetekend.

Bijlage 2: De werkwijze van de vertrouwenspersoon

Vertrouwenspersoon

- De directie van Buro30 benoemt een ervaren medewerker tot vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon heeft zicht op de jeugdzorg.
- De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij Buro30 en geniet het vertrouwen van alle bij Buro30 betrokken partijen.
- De vertrouwenspersoon is over de uitvoering van deze taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de directie van Buro30.
- De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en geeft niet zonder toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger informatie aan derden. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie en de directie, indien deze zijn belast met het afhandelen van een klacht. Bovendien is de geheimhoudingsplicht niet van toepassing ten opzichte van politie en justitie, indien strafbare feiten worden gemeld.
- De hier beschreven werkwijze van de vertrouwenspersoon bij klachten is onderdeel van het klachtenbeleid van Buro30 en moet gezien worden als voortraject van de formele klachten regeling van het Buro30.

Wat is een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede betreffende enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, diens ouders/verzorgers of een medewerker. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over de begeleiding van cliënten, toepassen van maatregelen, beoordeling van cliënten, de inrichting van de organisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie en geweld.

Uitgangspunten

In eerste instantie kiest Buro30 er voor dat bij een klacht van een cliënt, ouder of medewerker door de betrokken medewerker en/of diens manager naar een oplossing gezocht wordt. De ervaring leert dat een klacht op deze wijze meestal naar tevredenheid van alle partijen afgehandeld kan worden.

De functie van de vertrouwenspersoon heeft onder meer tot doel de cliënt en diens ouders/verzorgers en de medewerkers te ondersteunen en te helpen bij het kenbaar maken, verwoorden en indienen van een klacht. Ook de vertrouwenspersoon probeert om de klachten zo dicht mogelijk bij de bron op te lossen. Dat wil zeggen: in samenspraak met de klager en diegene(n) die bij de klacht betrokken is (zijn). De vertrouwenspersoon zal daarom in eerste instantie nagaan of de klager geprobeerd heeft de problemen met de aangeklaagde of de manager van de betrokken afdeling op te lossen. Als dat niet het geval is, kan geadviseerd worden eerst voor deze weg te kiezen.

De vertrouwenspersoon kan ingeschakeld worden:

- Als de klager er de voorkeur aan geeft met iemand te praten die meer op afstand staat.
- Op voorstel van de manager omdat zij verwacht dat de klager hier meer vertrouwen in heeft en de klacht op die manier gemakkelijker opgelost zal worden.
- Als de klager niet tevreden is over de bemiddeling van de manager en hierover verder in gesprek wil. De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de directie, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie of aangifte te doen bij politie/justitie. Het staat de klager echter altijd vrij om direct van de formele klachtenbehandeling van Buro30 gebruik te maken, die op alle locaties verkrijgbaar is.

De vertrouwenspersoon van Buro30 wordt uitgevoerd door :Zorgbelang mevr Denise van Berlo

Werkwijze

1. Als ouders of cliënt zelf contact zoeken met de vertrouwenspersoon omdat zij een klacht hebben, informeert de vertrouwenspersoon of er al contact geweest is met de manager van de betreffende afdeling. Als dit contact nog niet geweest is, vraagt de vertrouwenspersoon de klager naar de redenen om dit niet te doen. Geeft de klager aan bij voorkeur eerst met de vertrouwenspersoon te spreken dan wordt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken een afspraak voor een gesprek gemaakt. Als de manager cliënt of ouders naar de vertrouwenspersoon verwijst, regelt de manager deze eerste afspraak en geeft informatie over de situatie. De manager kan besluiten de vertrouwenspersoon in te schakelen om te bemiddelen of om ondersteuning te bieden bij het formuleren van een klacht.
2. Als in het eerste gesprek met de klager blijkt dat er sprake is van een klacht over een medewerker van Buro30, stelt de vertrouwenspersoon de betrokkene(n) en de manager hiervan binnen een week op de hoogte.
3. De vertrouwenspersoon bespreekt met de klager hoe hij/zij de klacht wil afhandelen. Dit kan zijn:
 - Verder onderzoek door de vertrouwenspersoon of de klacht gegrond is. Hierbij vindt hoor en wederhoor plaats.
 - Een aantal gesprekken om het probleem helder te krijgen en op te lossen of om te onderzoeken welke volgende stappen het beste ondernomen kunnen worden.
 - Bemiddeling of advies aan een teamcoördinator of aan de directie om tot een goede oplossing te komen.
 - Ondersteuning of begeleiding bij de formele behandeling van de klacht door de directie of de klachtencommissie, conform de klachtenregeling van Buro30.
 - Verwijzing naar een andere instantie voor aangifte of verder onderzoek.
4. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon er op toeziet dat het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. De vertrouwenspersoon streeft er naar binnen zes weken de ondersteuning, bemiddeling of verwijzing afgerond te hebben en vergewist zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
5. Als de klager jonger dan 16 jaar is worden de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij er naar het oordeel van de vertrouwenspersoon zwaarwegende belangen van de minderjarige zich hiertegen verzetten. De vertrouwenspersoon meldt aan de cliënt dat zijn/haar ouders hierover worden geïnformeerd.
6. De vertrouwenspersoon registreert de klachten en informeert aan het eind van ieder jaar de directie over:
 - het aantal klachten
 - de aard en inhoud van de klachten
 - de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld
7. De vertrouwenspersoon neemt geen klachten tegelijkertijd in behandeling van cliënten/ouders en medewerkers die een tegengesteld belang hebben. In die situatie verwijst hij één van de klagers naar de collega vertrouwenspersoon.