

Een klacht laat het horen!

Informatie over de klachtenregeling van Sterk Huis

Een klacht, laat het horen!

De medewerkers van Sterk Huis gaan bij de begeleiding en hulpverlening goed en zorgvuldig te werk. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze begeleiding en de zorg. Daarom betrekken we cliënten bij de hulpverlening, zo proberen we in samenwerking een goede kwaliteit te leveren.

Toch kunnen er fouten worden gemaakt, of dingen gebeuren waarmee u het niet eens bent. Dan is het mogelijk een klacht in te dienen. We vinden het belangrijk dat u dat inderdaad doet. Ons doel is om u en uw klacht serieus te nemen en, als het enigszins mogelijk is, het probleem op te lossen. Daarnaast kan de klacht bijdragen aan verbetering van de hulp en zorg.

Wie kan een klacht indienen?

Alle cliënten van Sterk Huis kunnen een klacht indienen, dat wil zeggen: kinderen vanaf de leeftijd van 12 jaar, jongeren, vrouwen en mannen.

Daarnaast kunnen de ouders, stiefouders, pleegouders en anderen, die een jeugdige cliënt als behorend tot hun gezin verzorgen en opvoeden, een klacht indienen. Zij kunnen een klacht namens het kind indienen of voor henzelf. Bij ouders of verzorgers die niet het gezag uitoefenen, zal de klachtencommissie beoordelen of er sprake is van een nauwe persoonlijke betrekking; "family life", tussen de ouder/verzorger en het kind. Tevens kunnen (gezins)voogden een klacht indienen ten behoeve van hun pupil.

Als ex-client, kunt u een klacht indienen binnen een periode van 3 maanden na de beëindiging van de zorg.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

De cliëntenvertrouwenspersoon

U kunt de klacht eerst bespreken met de cliëntenvertrouwenspersoon. Hij/zij luistert naar de klacht en kan u adviseren over de mogelijkheden van de klachtenprocedure en kan met het opstellen van de klacht helpen. Uiteraard gaat deze vertrouwelijk om met alle informatie.

Hoe werkt de interne klachtenbehandeling

Vanuit de ervaring dat veel klachten voortkomen uit misverstanden, heeft Sterk Huis de intentie om klachten zoveel mogelijk op te lossen door overleg tussen u, de beklagde en diens leidinggevende.

✓ **Bespreek uw klacht met betreffende medewerker**

Als u ontevreden bent, of kritiek hebt op zaken binnen Sterk Huis, bespreek deze dan zo snel mogelijk met de betreffende medewerker.

✓ **Klacht schriftelijk indienen.**

Als u dat niet wilt, of het lukt niet er samen uit te komen, dan kunt de klacht schriftelijk indienen:

- Direct bij de betreffende leidinggevende.
- Via de website van Kompaan en De Bocht : www.sterkhuis.nl/klachten .
- Via het klachtenbureau: e-mailadres: klachtenadministratie@sterkhuis.nl, of postadres: Kompaan en De Bocht, antwoordnummer 60634, 5000WB Tilburg (t.a.v. het klachtenbureau).

NB. U kunt uw klacht eventueel ook rechtstreeks indienen bij de externe klachtencommissie via de website: www.sterkhuis.nl/klachten , of via emailadres: externeklachtencommissie@sterkhuis.nl. Zij zullen u dan allereerst nog aanbieden om de klacht via het interne traject te bespreken. Wanneer u dit niet wilt, zal de externe commissie de klacht in behandeling nemen.

Van belang is dat u in de brief uw naam, emailadres, adres en telefoonnummer vermeldt en dat u beschrijft waar de klacht over gaat. U kunt hiervoor ook het klachtenformulier gebruiken. Dit formulier kunt u vinden op de website www.sterkhuis.nl/klachten , of opvragen bij het klachtenbureau, de receptie van Sterk Huis, of op de groep waar u of uw kind verblijft.

✓ **Gesprek met leidinggevende**

In eerste instantie zal er altijd eerst een gesprek met de leidinggevende (en indien van toepassing, met diegene waarover u een klacht heeft) plaatsvinden. Hiervoor wordt u uitgenodigd door de leidinggevende. De ervaring leert dat veel klachten dan snel worden opgelost.

✓ **Naar de externe klachtencommissie**

Als het niet lukt om intern samen het probleem op te lossen, kunt u daarna de klacht indienen bij de externe klachtencommissie van Sterk Huis.

Hoe werkt de externe klachtenbehandeling door de klachtencommissie

Voor de externe behandeling van klachten is er een externe klachtencommissie. Deze commissie is onafhankelijk; dat wil zeggen dat de leden niet bij, of voor Sterk Huis werken. De klachtencommissie neemt geen inhoudelijke beslissingen, maar beoordeelt of de klacht gegrond is. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen bij de behandeling van uw klacht bekend is geworden.

✓ **Is de klacht ontvankelijk?**

De commissie bepaalt eerst of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is niet ontvankelijk als hij een jaar na het feit waarover u klaagt wordt ingediend, of wanneer u klaagt over iemand die niet werkzaam is bij Kompaan en De Bocht. Dat betekent dat de klacht dan verder niet inhoudelijk zal worden behandeld.

Indien een ouder/verzorger zonder gezag over het kind een klacht indient, zal de klachtencommissie voordat de klacht in behandeling wordt genomen, beoordelen of er voldoende sprake is van een nauwe persoonlijke betrekking; 'familylife' tussen die ouder/verzorger en het kind. U hoort dit binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk. Indien de klacht ontvankelijk is wordt u ook geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure.

✓ **De klacht toelichten.**

U en degene over wie u klaagt, mogen een toelichting geven op de klacht. Dit gebeurt meestal in een hoorzitting waarvoor u beiden tegelijk wordt uitgenodigd. In uitzonderingsgevallen kan de commissie op uw verzoek besluiten hiervan af te wijken. Wilt u geen gezamenlijk gesprek, dan kunt u ook besluiten alleen een gesprek met de klachtencommissie te hebben.

Alle informatie die ter kennis van de klachtencommissie komt is voor u als klager en degene over wie u klaagt ter inzage, behalve wanneer dat in strijd is met de bescherming van iemands privacy. De stukken die door beide partijen zijn ingediend, zullen ook in afschrift naar de andere partij worden gestuurd.

✓ **Oordeel van de commissie**

Na dit gesprek zal de klachtencommissie binnen 6 weken een oordeel uitspreken over de klacht. U ontvangt het verslag van het gesprek met de klachtencommissie en hun oordeel en adviezen.

✓ **Oordeel en advies aan de bestuurder**

De bestuurder van Kompaan en De Bocht wordt ook op de hoogte gebracht van het oordeel en het advies. Ook kan de klachtencommissie algemene aanbevelingen doen aan Sterk Huis. De bestuurder zal binnen 4 weken aan u laten weten of, en zo ja, welke maatregelen zij zal nemen.

Daarna is de klachtenprocedure afgerond.

De geschillencommissie

Wanneer u een klacht over de kinderopvang (Hebe) heeft, of zorg ontvangt vanuit de zorgverzekeringswet, en u kunt zich niet vinden in het resultaat van de klachtenafhandeling, dan kunt u zich wenden tot "De Geschillencommissie"; commissie kinderdagverblijven, of commissie zorg algemeen. Sterk Huis is hierbij aangesloten. Voor meer informatie zie

www.degeschillencommissie.nl of www.degeschillencommissiezorg.nl ,

U hoeft Sterk Huis niet te vertellen dat u een klacht heeft ingediend bij De Geschillencommissie. De Geschillencommissie vraagt wel de mening van de Sterk Huis over de klacht.

N.B. Voordat u uw klacht kunt indienen bij De Geschillencommissie, moet u de klacht besproken hebben met de Sterk Huis.

Wie krijgt de klacht onder ogen?

Alle klachten worden gezien en geregistreerd door het klachtenbureau. Deze informatie wordt verder alleen gezien door de direct betrokkenen en indien gewenst de externe klachtencommissie. Sterk Huis is verplicht om jaarlijks verslag uit te brengen aan de Inspectie over het aantal klachten dat behandeld is. In dit verslag worden geen namen genoemd, de gegevens worden anoniem verwerkt.