

## Klachtenreglement GewoonUNIEK

### 1. Inleiding

GewoonUNIEK hecht groot belang aan de wijze waarop “wij” met onze jeugdigen en met elkaar om gaan. GewoonUNIEK is gericht op het bevorderen van een openheid rondom klachten, complicaties en fouten. Wij willen zo optimaal mogelijk ruimte bieden aan jeugdigen en medewerkers bij het kenbaar maken van wat hen wel en wat hen niet bevalt en, bij voorkeur in dialoog, zoeken naar oplossingen voor wat niet goed gaat. GewoonUNIEK heeft de wens om daarvan te leren, met als doel de ondersteuning aan de jeugdigen te verbeteren en/of de rol van werkgever te optimaliseren.

Natuurlijk doen wij alles eraan om de best mogelijke zorg te bieden, maar het blijft mensenwerk. Het kan toch voorkomen dat jij niet tevreden bent en een klacht hebt. Voor ons is dat belangrijk om te weten, want dan kunnen we proberen er iets aan te doen.

De volgende personen mogen een klacht indienen:

- jeugd cliënt;
- volwassen cliënt;
- ouder;
- ouder zonder gezag;
- voogd;
- degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
- de pleegouder;
- een nabestaande.

### 2. Stappen bij een klacht

In deze klachtenregeling wordt vastgelegd hoe met klachten wordt omgegaan. Als je een klacht hebt kun je het stappenplan zoals beschreven in dit hoofdstuk volgen. Het streven is om de klacht laagdrempelig en, zoveel als mogelijk, samen op te lossen. Indien je liever direct met een onafhankelijke klachtencommissie wilt schakelen, ga dan naar stap 2.3.

Als je graag ondersteuning wilt bij het indienen van een klacht, kun je gebruik maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon geeft antwoord op degenen die hun benaderd, biedt een luisterend oor en legt uit hoe de jeugdhulpverlening werkt. Daarnaast geeft de vertrouwenspersoon informatie over jouw rechten en mogelijkheden.

- Per e-mail: [info@gewoonuniek.com](mailto:info@gewoonuniek.com)

#### **2.1 Gesprek met de persoonlijk begeleider/ direct betrokkene**

De eerste stap is dat je jouw klacht bespreekt met jouw persoonlijk begeleider. Schrijf je klacht op, dan vergeet je niets. De begeleider weet dan ook precies waar het om gaat en geeft hem of haar een kans om zijn of haar kant toe te lichten. Bij GewoonUNIEK vinden we het belangrijk om serieus en respectvol met elkaar om te gaan. Dat betekent dat we naar de meningen en ervaringen van iedereen die bij GewoonUNIEK betrokken is luisteren. We willen zoveel mogelijk stimuleren om een probleem zo vroeg mogelijk aan te pakken; we zijn een open organisatie en willen de ruimte bieden om zaken bespreekbaar te maken.

## 2.2 Gesprek met de leidinggevende

Indien de klacht niet voldoende is opgelost kun je telefonisch, schriftelijk of via email contact opnemen met onderstaande contactpersoon. Deze contactpersoon is als leidinggevende werkzaam bij GewoonUNIEK. Deze persoon zal dan samen met jou proberen een oplossing te vinden. De contactpersoon heeft geheimhoudingsplicht en ondersteunt jou door samen met jou te zoeken naar een passende informele oplossing.

### Contactgegevens leidinggevende

- Rita van den Elsen
- 06 14 82 54 77
- [Info@gewoonuniek.com](mailto:Info@gewoonuniek.com)

### Vervolg

Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk, maar tenminste binnen 6 weken gereageerd. Als jij het niet eens bent met het besluit of het resultaat van jouw ingediende klacht, kun je schriftelijk bezwaar maken tegen het besluit of resultaat. Op basis van dit bezwaar wordt de originele klacht opnieuw beoordeeld. De beslissing over het bezwaar wordt vervolgens binnen 2 weken schriftelijk en gemotiveerd aan jou medegedeeld.

## 2.3 Klachtafhandeling door een klachtencommissie

Als jou klacht na het gesprek met jouw persoonlijk begeleider of met de leidinggevende blijft bestaan, of wanneer je onafhankelijk van GewoonUNIEK een klacht wilt indienen, kun je jouw klacht voorleggen aan de externe Klachtencommissie van GewoonUNIEK.

Je moet je klacht schriftelijk indienen. De Klachtencommissie bekijkt eerst of ze de klacht kan en mag behandelen. Als dat niet zo is, krijg je schriftelijk bericht. De behandeling van je klacht bestaat meestal uit een zitting van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie probeert dan zoveel mogelijk informatie van jou en van de hulpverlener te krijgen.

De Klachtencommissie beslist of jouw klacht: *gegrond* (dat wil zeggen dat jij gelijk krijgt) of *ongegrond* is (dat wil zeggen dat jij geen gelijk krijgt). De Klachtencommissie laat binnen 6 weken na ontvangst van de klacht haar beslissing weten. Is jouw klacht *gegrond* verklaard, dan moet de directeur van GewoonUNIEK, laten weten hoe GewoonUNIEK de klacht verder afhandelt. Soms geeft de Klachtencommissie ook een advies aan de directeur hoe de organisatie dat het beste kan doen. De directeur moet jou binnen 4 weken laten weten wat GewoonUNIEK hiermee gaat doen.

### 2.3.1 Klachtencommissie GewoonUNIEK

GewoonUNIEK is aangesloten bij de externe klachtencommissie KlachtenportaalZorg. De commissie bestaat minimaal uit drie personen. Een voorzitter, een jurist en een deskundige. De persoon op wie de kracht van toepassing is, wordt dus nadrukkelijk niet betrokken bij de behandeling van de klacht. Na ontvangst van uw klacht wordt gekeken of de commissie bevoegd is om uw klacht in behandeling te nemen. De klachtencommissie biedt diverse mogelijkheden om een klacht in te dienen.

- Via het online klachtenformulier: [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)
- Via de e-mail: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

Voor een klacht dien je de volgende gegevens door te geven:

- Personalia klager;
- De geboortedatum van de klager;
- Straat en huisnummer;
- Postcode en woonplaats;

- Emailadres;
- Telefoon;
- Organisatie waarop de klacht betrekking heeft;
- 'Wie dient de klacht in (rol)'?;
- Bij wie de klacht wordt ingediend (klachtencommissie);
- Reeds ondernomen stappen;
- Toelichting klacht;
- Eventuele overige vragen.

*De ingediende klacht wordt uiterlijk 2 jaar na afhandeling verwijderd uit alle systemen.*