

Procedure voor de behandeling en afhandeling van ongenoegen/klachten van iedere persoon aan wie SO! Trainingsbureau diensten verleent of heeft verleend (een cliënt). Ook de wettelijke vertegenwoordiger, een schriftelijke gemachtigde of nabestaande van de cliënt kan zijn ongenoegen/klacht kenbaar maken/een klacht indienen.

Inleiding

Elke cliënt kan te maken krijgen met zaken waarover hij ontevreden is en waarover hij zijn ongenoegen wil uitspreken of waarover hij een klacht wil indienen. SO! Trainingsbureau ziet deze zaken als signalen die haar kunnen helpen om de dienstverlening nog verder te verbeteren, en gaat daarom graag met de indiener in gesprek. Daarnaast vereist de Jeugdwet dat elke organisatie een klachtenregeling heeft

SO! Trainingsbureau gaat uit van het principe dat het eerste ongenoegen een klantsignaal is, en dat dit in eerste instantie zo dicht mogelijk bij de “bron” moet worden opgelost. Dat wil zeggen dat we ernaar streven dat de cliënt eerst zelf probeert om rechtstreeks met zijn mentor op wie zijn klantsignaal betrekking heeft, tot een oplossing van het klantsignaal te komen. Als de cliënt het klantsignaal om wat voor reden dan ook niet met de betreffende mentor of collega kan of wil bespreken of wanneer een gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan hij contact opnemen met diens leidinggevende en treedt de interne klachtenprocedure in werking. Daarmee wordt optimaal gebruik gemaakt van de mogelijkheden om enerzijds het klantsignaal op te lossen en anderzijds de kwaliteit van de dienstverlening (verder) te verbeteren.

Definitie ongenoegen/klantsignaal

Onder een ongenoegen/klantsignaal wordt verstaan: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid van een cliënt over een gedraging van (een medewerker van) SO! Trainingsbureau.

Wie dient het ongenoegen/klantsignaal in

Bij voorkeur dient de cliënt zelf het klantsignaal/de klacht in. Maar ook een wettelijk vertegenwoordiger of een gemachtigde van de cliënt kan een klantsignaal/klacht indienen, net als nabestaanden van een cliënt. Kinderen vanaf 12 jaar kunnen zelf een klantsignaal/klacht indienen; is het kind jonger dan zal een ouder of voogd dit namens het kind moeten doen.

Klacht

We spreken van een klacht wanneer het bespreken van het klantsignaal niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid.

Een klacht intrekken

Een cliënt kan een klantsignaal/klacht op ieder willekeurig moment intrekken, ook als deze al in behandeling is genomen.

Ondersteuning:

Iedereen die te maken heeft met jeugdhulp en daar vragen of klachten over heeft, kan gratis ondersteuning krijgen van een vertrouwenspersoon van het AKJ.

Cliënten vertrouwenspersoon AJK:

Telefoonnummer: 088-5551000

E-mail: info@akj.nl

Website: www.akj.nl

Klacht wel/niet in behandeling nemen

Het uitgangspunt is dat SO! Trainingsbureau iedere uiting van ongenoegen en iedere klacht zorgvuldig behandelt. SO! Trainingsbureau is niet verplicht een klacht te behandelen die gaat over een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend, die toen volgens de regels is afgehandeld;
- die langer dan een jaar voor indiening plaatsvond;
- waartegen een opsporingsonderzoek of strafrechtelijke procedure loopt.

Als een klacht niet wordt behandeld, wordt dit de cliënt binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk medegedeeld. De termijn wordt gerekend vanaf de dag dat de klacht door SO! Trainingsbureau is ontvangen.

Registratie van de klacht

De afhandeling van iedere klacht wordt door SO! Trainingsbureau vastgelegd. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het Registratieformulier voor ongenoegen/klachten van cliënten van SO! Trainingsbureau.

De directeur is ervoor verantwoordelijk dat klachten tenminste éénmaal per jaar worden geanalyseerd en dat er op grond daarvan waar nodig verbetermaatregelen worden genomen. De registratie wordt bijgehouden door de officemanager.



A: informele klachtbehandeling

**Probeer eerst samen met de regiebehandelaar of mentor het probleem op te lossen.*

Ontevredenheid kan je het best direct bespreken met de regiebehandelaar of mentor. We staan voor openheid en samen komen we tot een open en direct gesprek. Dit kan veel duidelijkheid geven. Samen kan je op een snelle en prettige manier tot een oplossing van het ontstane probleem komen.

Regiebehandelaar: Sebastiaan Klooster, Marieke van Schaik & Eline Konijn

E-mail: sebastiaan@sotrainingsbureau.nl

E-mail: marieke@sotrainingsbureau.nl

E-mail: eline@sotrainingsbureau.nl

**Schakel hierna een klachtenfunctionaris in.*

Mocht het direct bespreken van je ontevredenheid of klacht bij je regiebehandelaar of mentor niet lukken, dan kun je de klachtenfunctionaris van SO! Trainingsbureau inschakelen. Deze onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de bemiddeling en behandeling van je klacht binnen SO! Trainingsbureau. Je kunt bij haar terecht voor vragen en advies over je rechten en klachtmogelijkheden. Samen met jouw klachtenfunctionaris kun je bepalen op welke wijze je klacht behandeld wordt. De klachtenfunctionaris streeft ernaar om samen met jou en met degene over wie de klacht gaat tot een gezamenlijke oplossing te komen. De klachtenfunctionaris rondt de hele interne en informele klachtenbehandeling met je af.

Contactgegevens:

Klachtenfunctionaris Mieke Pater

Telefoonnummer: 06 10 13 81 50

E-mail: officemanager@sotrainingsbureau.nl

B: Formele klachtbehandeling

**Je kunt ook een formeel oordeel vragen aan de directeur.*

Ben je als cliënt niet tevreden over het resultaat van de informele klachtbehandeling? Dan kan je de directeur van SO! Trainingsbureau, Sabina Bos, schriftelijk verzoeken om binnen zes weken een oordeel te geven over je klacht.

De directeur legt de uitkomst van het gesprek vast in het Registratieformulier voor ongenoegen/klachten van cliënten van SO! Trainingsbureau. Deze ontvangt de client en wordt meegenomen in eventuele verbeterpunten binnen de organisatie of gericht op de desbetreffende medewerker.

Sabina Bos: info@sotrainingsbureau.nl

Telefoonnummer: 0615600122

**Je kunt je hierna zo nodig wenden tot de Geschillencommissie.*

Ben je hierna nog steeds ontevreden en wens je de klacht door te zetten? Dan wordt de klacht een geschil dat je vervolgens schriftelijk voor kunt leggen aan de Geschillencommissie Zorg. De Geschillencommissie kan een bindend advies afgeven over het geschil. Zie hiervoor de website www.degeschillencommissiezorg.nl

**Je kunt hiernaast ook contact opnemen met het Stichting Kwaliteitsregister Jeugd SKJ*



**Je kunt hiernaast ook contact opnemen met Stichting Kwaliteitsregister Jeugd SKJ*
Wanneer het niet gelukt is met je mentor, zorgcoördinator en regiebehandelaar de klacht op te lossen en je die ook niet via de klachtenfunctionaris of de directeur van SO! Trainingsbureau kunt oplossen, dan kun je ook terecht bij SKJ-tuchtrecht.