

# Klachtenprocedure



Versie: 04-2025

Vastgesteld op het stafoverleg door directeur-bestuurder op 29-04-2025

## Heeft u een klacht? Zeg het Ons!

Voor Ons Stede Broec geldt het uitgangspunt dat iedereen binnen de organisatie zijn werk zo goed mogelijk, zo verantwoord mogelijk en met veel inzicht verricht. Ondanks kunnen er situaties ontstaan waarin iets anders loopt dan gewenst of verwacht.

Om deze reden stellen wij cliënten en gebruikers van onze diensten in staat om klachten en/of risicovolle situaties kenbaar te maken. Het actief ontvangen en serieus behandelen van deze signalen is essentieel voor het behoud en herstel van vertrouwen in onze organisatie.

De klachtenprocedure is erop gericht om op een zorgvuldige, transparante en oplossingsgerichte manier met onvrede om te gaan. Daarmee draagt zij bij aan een open en lerende cultuur, waarin kwaliteit, veiligheid en klantgerichtheid centraal staan.

### Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

#### *Stap 1: zelf de klacht bespreken*

Probeer eerst samen met de medewerker in een gesprek een oplossing te vinden. Het kan best lastig zijn uw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De medewerker kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er sprake van een misverstand. In een gesprek kan dit direct worden opgehelderd.

Als u het moeilijk vindt om in gesprek te gaan, kunt u iemand vragen u hierbij te helpen. Bijvoorbeeld een ouder, partner, familielid of goede vriend.

#### *Stap 2: inschakelen van de teamleider en/of locatiecoördinator*

Het kan voorkomen dat u een vraag of klacht niet wilt of kunt bespreken met de medewerker. In dat geval is de teamleider en/of de locatiecoördinator het aanspreekpunt. Hij/zij bespreekt met u het probleem en zoekt op basis daarvan naar een oplossing of treedt op als bemiddelaar.

Heeft u een poging gedaan om de klacht te bespreken met de medewerker en heeft dit niet geleid tot een bevredigend resultaat? Dan kunt u ook de teamleider of locatiecoördinator benaderen.

#### *Stap 3: klacht voorleggen aan de directeur van Ons Stede Broec (formele klacht)*

Komt u er samen niet uit? Vindt u dat het probleem niet of onvoldoende is opgelost? Dan kunt u de klacht voorleggen aan de directeur van Ons Stede Broec. De klacht dient u schriftelijk in te dienen. 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 is gebeurd. Ook moet u uw naam, adres en telefoonnummer in de brief vermelden. Na ontvangst van uw brief nemen wij telefonisch of schriftelijk contact met u op. U krijgt dan informatie over de verdere gang van zaken.

Ons streven is om binnen drie weken de klacht te behandelen en tot een, voor beide partijen, acceptabele oplossing te komen.

### Externe klachtenafhandeling

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan heeft u de mogelijkheid zich te wenden tot de Nationale Ombudsman:

<https://www.nationaleombudsman.nl/klacht-indienen/uw-klacht> of het landelijk meldpunt zorg of jeugdhulp: <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>.