

### **Heeft u een klacht? Zeg het ons!**

Voor Stichting Ons Stede Broec geldt het uitgangspunt dat iedereen binnen de organisatie zijn werk zo goed mogelijk, zo verantwoord mogelijk en met veel inzicht verricht. Toch kan het voorkomen dat er fouten of vergissingen worden gemaakt. De gebruikers van de diensten van Stichting Ons Stede Broec kunnen hun klachten en/of risicovolle situaties kenbaar maken. De klachtenprocedure moet ervoor zorgen dat ontevreden cliënten goed worden geholpen en wel zo, dat zij vertrouwen behouden of hervinden in de stichting.

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

Klachten moeten binnen 3 maanden na het voorval worden gemeld. Na het verstrijken van deze termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen. Er kan alleen een klacht worden ingediend tegen iemand die op het moment dat de klacht wordt ingediend bij de stichting werkzaam is.

#### **Stap 1: zelf de klacht bespreken (informele klacht)**

Probeer eerst samen met de medewerker in een gesprek een oplossing te vinden. Dit kan eventueel in aanwezigheid van de teamleider. 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 wordt dat dan direct opgehelderd.

#### **Stap 2: vraag zo nodig hulp**

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(in).

#### **Stap 3: 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.

#### **Stap 4: klacht voorleggen aan de manager 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 formeel voorleggen aan de directeur-bestuurder 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 klachtafhandeling**

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan heeft u de mogelijkheid zich te wenden tot de Nationale Ombudsman (tel. 0800-3355555) of het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (tel. 088-5551000).