

Klachtenprocedure cliënten Go!4Future

Artikel 1: Doel en Toepassingsgebied

Deze klachtenprocedure heeft als doel een duidelijke en transparante manier te bieden voor het indienen, behandelen en oplossen van klachten van cliënten, (pleeg)ouders en wettelijk vertegenwoordiger van cliënten. De procedure is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op de dienstverlening en het gedrag van medewerkers binnen de Jeugdhulp instelling.

Artikel 2: Definities

In dit reglement wordt verstaan onder;

- **Seksuele intimidatie:** ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard waarbij: onderwerping aan dergelijk gedrag, impliciet of expliciet, wordt gebruikt als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon, beslissingen die het werk van deze persoon raken, met tot doel de werkprestaties aan te tasten en/of een vijandige en intimiderende of onaangename werkomgeving te creëren.
- **Agressie en geweld:** en waarbij tevens sprake is van een van de volgende punten verbaal, psychisch of fysiek geweld zoals schelden en beledigen, lastig vallen, het onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren, treiteren en schelden en discrimineren in verband met ras of geloofsovertuiging, schoppen, slaan, spugen, het gooien met voorwerpen, bijten en vastgrijpen, waarbij onderwerping aan dergelijk gedrag wordt gebruikt als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon, beslissingen die het werk van deze persoon raken, met tot doel de werkprestaties aan te tasten en/of een vijandige en intimiderende of onaangename werkomgeving te creëren;
- **Klacht:** Een uiting van ontevredenheid over een handeling, gedraging of nalatigheid van de instelling of haar medewerkers.
- **Klager:** De persoon die de klacht indient, dit kan een cliënt, (pleeg)ouder/ouders of wettelijk vertegenwoordiger van een cliënt zijn.
- **Behandelaar:** De persoon die de cliënt begeleid.
- **Klachtenfunctionaris:** De persoon die verantwoordelijk is voor de ontvangst en behandeling van klachten.
- **Instelling:** De instelling, Go!4Future.
- **Directie:** Directie van de instelling, Go!4Future

Artikel 3: De klacht

Eenieder die in verband met de werksituatie bij het bedrijf seksuele intimidatie, agressie of geweld ondervindt of heeft ondervonden, kan zich met een klacht wenden tot een vertrouwenspersoon of een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 4: Indienen van een Klacht

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- **Schriftelijk:** Stuur een brief naar de instelling.
- **E-mail:** Stuur een e-mail naar de instelling.

Contactgegevens van de klachtenfunctionaris:

- **Naam:** Yvette Zuiderwijk
- **Adres:** Drijver 141, 3144 GD Maassluis
- **E-mail:** klachten@goforfuture.nl

Artikel 5: Ontvangst en Bevestiging

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt er een ontvangstbevestiging verstuurd naar de klager. In deze bevestiging wordt vermeld dat de klacht in behandeling is genomen en wordt de verdere procedure uitgelegd.

Artikel 6: Behandeling van de Klacht

De behandelaar onderzoekt de klacht door gesprekken te voeren met de klager, de aangeklaagde en eventuele getuigen. De behandelaar streeft ernaar om binnen vier weken na ontvangst van de klacht een oplossing te vinden. Wanneer het gesprek met de behandelaar geen oplossing biedt, wordt de klacht nogmaals ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klacht zal dan terecht komen bij de directie. De directie zal de klachtenprocedure nogmaals doorlopen.

Artikel 7: Termijnen

- **Ontvangstbevestiging:** Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht.
- **Onderzoek en Oplossing:** Binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
- **Verlengingstermijn/uitsteltermijn:** Indien het niet mogelijk is om de klacht binnen vier weken op te lossen, kan er een verlenging van twee weken worden aangevraagd, mits deze verlenging op tijd wordt aangevraagd.

Artikel 8: Uitspraak en Maatregelen

Wanneer het gesprek met de behandelaar en de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, wordt de klacht formeel ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met de directie. Gezamenlijk doen zij een uitspraak over de klacht en geven ze aanbevelingen voor verdere stappen. De aanbevelingen worden schriftelijk aan de klager en de aangeklaagde medegedeeld.

Mogelijke maatregelen kunnen zijn:

- Een officiële waarschuwing voor de aangeklaagde.
- Aanbevelingen voor verbeteringen in de dienstverlening of procedures.

Artikel 9: Beroep en Geschillen

Als de klager het niet eens is met de uitspraak van de directie, kan hij of zij de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg, de WKKGZ. De contactgegevens van de Geschillencommissie Zorg kunnen worden verstrekt door Go!4Future.

Artikel 10: Vertrouwelijkheid

Alle betrokkenen bij de klachtenprocedure zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van de klacht en de betrokken partijen te waarborgen. Informatie over de klacht wordt alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

Artikel 11: Registratie en Rapportage

De klachtenfunctionaris registreert alle ontvangen klachten en de uitkomsten van de behandeling. Jaarlijks wordt een overzicht opgesteld waarin het aantal klachten, de aard van de klachten en de genomen maatregelen worden vermeld. Dit overzicht wordt gedeeld met het managementteam.

Artikel 12: Evaluatie en Verbetering

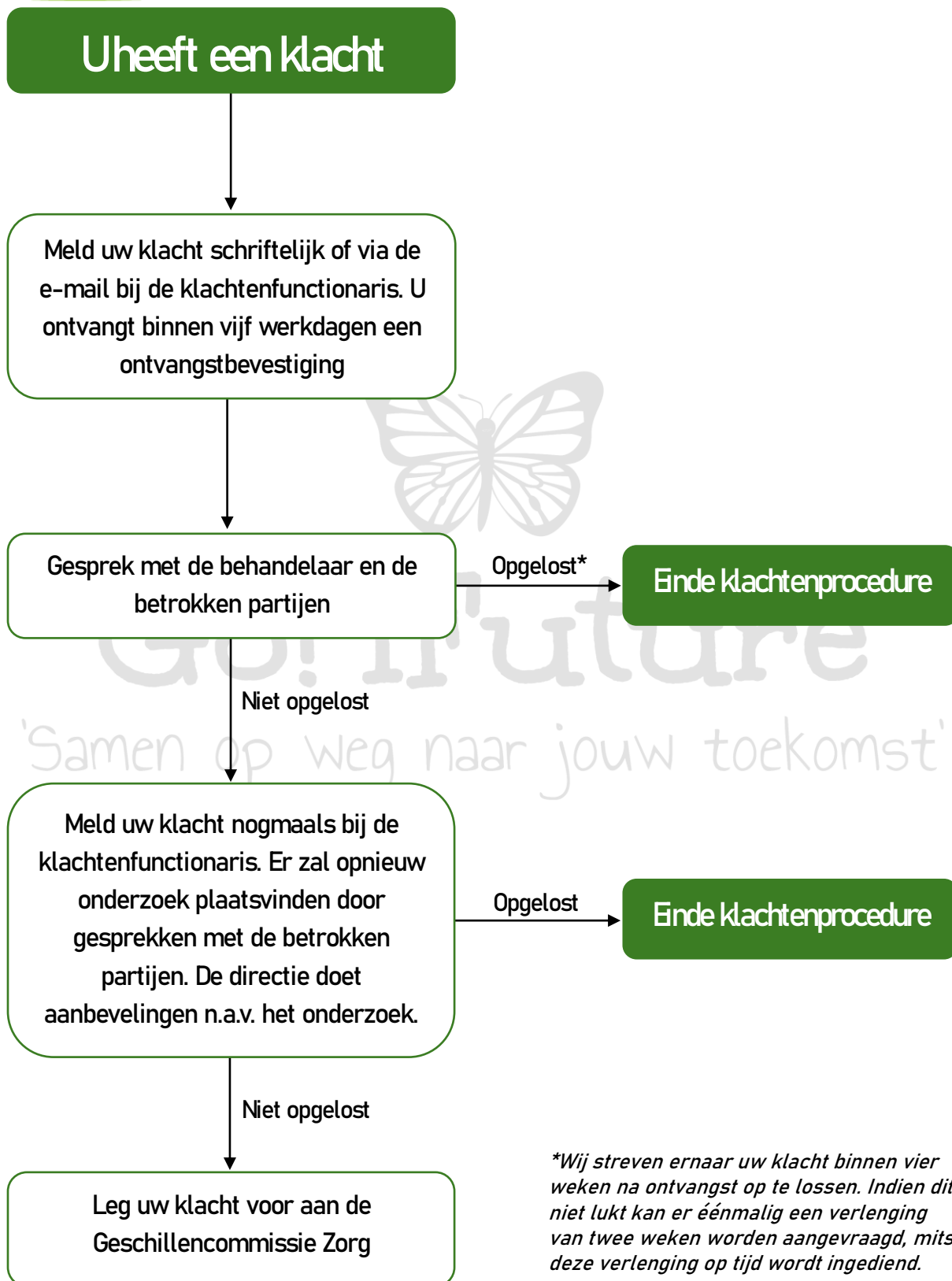
De klachtenprocedure wordt jaarlijks geëvalueerd door het managementteam. Feedback van klagers en betrokkenen wordt meegenomen om de procedure te verbeteren. Eventuele wijzigingen in de klachtenprocedure worden gecommuniceerd naar alle medewerkers en cliënten.

Artikel 13: Slotbepalingen

- Alle medewerkers van het bedrijf zijn verplicht te verschijnen indien zij (schriftelijk) worden opgeroepen om te worden gehoord.
- Alle bij de behandeling van een klacht betrokken personen zijn tot geheimhouding verplicht met betrekking tot gegevens die hen ter kennis komen en zij beschermen de privacy van betrokkenen in het kader van de behandeling.
- De directie ziet erop toe dat tijdens de behandeling van een klacht geen van de betrokkenen er nadeel van ondervindt dat een klacht is gemeld.



Go!4Future
'Samen op weg naar jouw toekomst'



**Wij streven ernaar uw klacht binnen vier weken na ontvangst op te lossen. Indien dit niet lukt kan er éénmalig een verlenging van twee weken worden aangevraagd, mits deze verlenging op tijd wordt ingediend.*

Stappen klachtenprocedure cliënten

Stap 1: Formeel gesprek met behandelaar

De cliënt of (pleeg)ouders/wettelijk vertegenwoordiger meldt de klacht bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris stelt de betrokken behandelaar op de hoogte. De behandelaar organiseert een gesprek om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen.

Stap 2: Formeel gesprek met klachtenfunctionaris

Indien het formele gesprek met de behandelaar geen oplossing biedt, dient de cliënt of (pleeg)ouders/ wettelijk vertegenwoordiger de klacht nogmaals in bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht door gesprekken te voeren met alle betrokken partijen en eventuele getuigen. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht ook met de directie. Gezamenlijk doen zij een uitspraak over de klacht en geven ze aanbevelingen voor verdere stappen.

Stap 3: Indienen van klacht bij externe instantie

Als de cliënt of (pleeg)ouders/wettelijk vertegenwoordiger het niet eens is met de oplossing en adviezen van de directie en de klachtenfunctionaris, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg. Deze commissie verzamelt standpunten van alle partijen en probeert via *mediation* tot een onderlinge oplossing en een bindend advies te komen.

Kom je er samen met Go!4Future niet uit? Of wil je liever een onafhankelijk persoon betrekken bij het herstelgesprek? Dan kun je terecht bij Jeugdstem.

Jeugdstem is er om jouw probleem of ontevredenheid bespreekbaar te maken.