

Klachtenbeleid Cornerstones



Inleiding	3
De klachtenprocedure	3
Stap 1: Voortraject klacht	3
Stap 2: Indienen klacht	3
Stap 3: Behandeling van de klacht	4
Stap 4: Externe klachtafhandeling	4
Klachtenformulier Cornerstones	5

Inleiding

Cornerstones Jeugdzorg heeft in het kader van de Wet op de Jeugdzorg een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van jongeren / ouders / externe instanties.

Hoewel wij ons best doen om de zorg van de jongere zo goed mogelijk uit te voeren, kan het voorkomen dat u eens wat minder tevreden bent. Graag horen we dit zo snel mogelijk. U kunt uw probleem bespreken met de gezinshuisouders of met de gedragsdeskundige. Uw klacht kan zowel betrekking hebben op de daadwerkelijke zorg aan de jeugdige, als op een medewerker of de administratieve afwikkeling. Gaat het om de administratieve afhandeling van de zorg dan kunt u direct contact opnemen met het kantoor van Cornerstones. We zullen er alles aan doen om dat probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Het kan natuurlijk ook zo zijn dat u een officiële klacht wilt indienen, of dat wij u vragen om een klacht in te dienen. Hiervoor hebben we een klachtenprocedure welke waarborgt dat klachten door ons serieus en afdoende worden behandeld. Voor het melden van een officiële klacht vult u het bijgevoegde klachtenformulier in.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de geschillencommissie.

Cornerstones is aangesloten bij de volgende onafhankelijke geschillencommissies:

Voor de provincie Groningen is dat Zorgbelang Groningen; www.zorgbelang-groningen.nl en

In de provincie Drenthe is dat Zorgbelang Drenthe; www.zorgbelang-drenthe.nl

De klachtenprocedure

In de onderstaande stappen wordt de klachtenprocedure nader uitgelegd:

Stap 1: Voortraject klacht

Als u een klacht hebt, gaan we er vanuit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is in eerste instantie de gezinshuisouder(s) of de gedragswetenschapper.

U kunt uw klacht intern kenbaar maken via de klachtenregeling van Cornerstones.

Mocht u er de voorkeur aan geven om de klacht via een externe partij te laten beoordelen dan kan dat via de geschillencommissie van 'Zorgbelang Groningen' of 'Zorgbelang Drenthe'.

Ouders kunnen contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Ouders en andere belanghebbenden (voogden e.a.) hebben een flyer ontvangen van 'Zorgbelang Groningen' of 'Zorgbelang Drenthe'.

Daarnaast kan de jongere ook contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersoon. Iedere jongere die via Cornerstones in een gezinshuis wordt geplaatst, ontvangt een flyer van Zorgbelang-Groningen (wonende in Groningen) of Zorgbelang Drenthe (wonende in Drenthe). Bovendien komt de cliëntenvertrouwenspersoon 3 keer per jaar in het gezinshuis langs.

Stap 2: Indienen klacht

Wanneer u een klacht heeft, die u officieel wilt melden, vult u een klachtenformulier in. Soms zal ook een medewerker van onze organisatie, naar aanleiding van een klacht of probleem, voorstellen het klachtenformulier in te vullen. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

Hierbij kunt u denken aan;

- een klacht over gedragingen van een medewerker van Cornerstones of een gezinshuisouder jegens een jongere
- een klacht over omgaan met de wettelijk gestelde eisen op jeugdzorg in een gezinshuis

Het klachtenformulier (en eventuele bijlagen) stuurt u naar Cornerstones, voorzien van datum en handtekening.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de ‘meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling’ in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Stap 3: Behandeling van de klacht

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven hoe en op welk termijn een oplossing voor de klacht gezocht gaat worden. De klacht, rekening houdende met de aard ervan, zal zo spoedig mogelijk worden afgehandeld. Uiterlijk zes weken na indiening zal de klacht worden afgehandeld. In deze brief staat verder met wie u tussentijds contact kunt opnemen over de voortgang.

Binnen de gestelde termijn hoort u van ons welke oplossing wij voorstellen. Om tot een goede oplossing te komen, zal zowel met u als met de betrokken medewerker(s) telefonisch contact opgenomen worden. Wij komen met een concreet termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd.

Stap 4: Externe klachtafhandeling

Bent u niet tevreden met de oplossing van de klacht en kan of wil Cornerstones geen andere oplossing bieden, dan kunt u naar de onafhankelijke geschillencommissie. Hiervoor kunt u rechtstreeks bij hen terecht indien er in redelijkheid niet van u kan worden verlangd, dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij Cornerstones.

Let wel : ouders en andere belanghebbenden hebben altijd het recht een klacht extern te melden, ook als er geen interne melding is gedaan!

Als een klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Cornerstones, aanhangig zijn gemaakt bij de Geschillencommissie. Stichting Expertisecentrum Klacht- en gezondheidsrecht (ECKG)

Voor vragen aan de geschillencommissie kunt u mailen naar info@zorgbelang-groningen.nl of info@zorgbelang-drenthe.nl

Jaarlijks ontvangt Cornerstones Jeugdzorg een overzicht van Zorgbelang Groningen en Zorgbelang Drenthe waarin wordt aangegeven of er door derden gebruik gemaakt is van deze dienst.

Klachtenformulier Cornerstones

Naam :

Adres :

Postcode en Plaats :

Telefoonnummer :

Datum :

Betreffende jeugdige :

Omschrijving Klacht :

Wat zou voor u een gewenste oplossing zijn?

Handtekening :

In te vullen door Cornerstones

Datum binnenkomst :

Behandeld door :

Oplossing :