

Klachtenbeleid



Inleiding

Cornerstones is toegewijd aan het bieden van kwalitatieve gezinshuiszorg aan jeugdigen, middels de inzet van gezinshuisouders en een team van gedragswetenschappers en overige medewerkers. Daarnaast biedt Cornerstones buitenland trajecten aan voor jeugdigen.

We streven ernaar om een veilige en ondersteunende omgeving te creëren, waarin de unieke behoeften van de jeugdige centraal staan.

Dit klachtenbeleid is opgesteld om onze betrokkenheid bij de kwaliteit van onze zorg te benadrukken en om ervoor te zorgen dat klachten en zorgen op een zorgvuldige en respectvolle manier worden behandeld.

1. Doel klachtenbeleid

Dit klachtenbeleid wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast om ervoor te zorgen dat het blijft voldoen aan de behoeften van onze organisatie en de sector als geheel.

Dit klachtenbeleid benadrukt de toewijding van de zorgaanbieder aan kwalitatieve zorg en de betrokkenheid bij de specifieke kernwaarden zoals hieronder beschreven.

We zorgen ervoor dat dit beleid wordt gecommuniceerd naar alle betrokken partijen en dat er medewerkers zijn die getraind worden in de toepassing hiervan. Het is van groot belang om ervoor te zorgen dat klachten op een respectvolle en vertrouwelijke manier worden behandeld.

2. Kernwaarden bij het klachtenbeleid

Onze organisatie baseert zich op enkele kernwaarden die weerspiegelen wie we zijn en wat we willen bereiken:

Beschikbaarheid :

We staan altijd klaar om te luisteren en de zorgen van jeugdigen, ouders/verzorgers/ medewerkers en andere betrokkenen serieus te nemen.

Sensitiviteit:

We begrijpen de unieke behoeften en gevoeligheden van ieder jeugdige en houden hiermee rekening in onze zorg

Acceptatie:

We streven naar een inclusieve omgeving waarin diversiteit wordt gewaardeerd en waar iedereen zich geaccepteerd en gerespecteerd voelt.

Samenwerking:

Samenwerking en communicatie zijn essentieel voor ons succes. We geloven in de kracht van samenwerken met alle betrokkenen om de zorg te verbeteren.

Deel zijn van een groter geheel:

We begrijpen dat onze organisatie deel uitmaakt van een groter geheel in de jeugdzorg-sector. We nemen onze verantwoordelijkheid serieus en werken samen met andere organisaties om de sector als geheel te verbeteren.

3. Procedure voor het indienen van een klacht

- Een klacht kan mondeling schriftelijk of via BPAL worden ingediend bij Cornerstones. We raden aan om de klacht schriftelijk in te dienen voor een grondige documentatie van de klacht. (Zie bijgevoegd formulier)
- Klachten kunnen worden ingediend door de jeugdige, ouders/verzorger, medewerkers, vrijwilligers of andere belanghebbenden. Ze worden gericht aan de directie van de organisatie.
- Anonieme klachten worden geaccepteerd, maar het kan de afhandeling bemoeilijken. We moedigen openheid aan, zodat we uw zorgen zo goed mogelijk kunnen begrijpen en aanpakken.
- Iedere jeugdige die via Cornerstones in een gezinshuis wordt geplaatst, ontvangt informatie over Zorgbelang-Groningen (voor jeugdigen die in Groningen wonen) of Zorgbelang Drenthe (voor jeugdigen die in Drenthe wonen). Jeugdigen en ouders kunnen contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon, die bovendien minimaal 3 keer per jaar op bezoek komt in het gezinshuis.

- Iedere jeugdige die in een gezin in het buitenland wordt geplaatst, krijgt vooraf informatie van de trajectbegeleider over Jeugdstem. Jeugdigen en ouders kunnen contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon.
- Iedere jeugdige die ambulante begeleiding krijgt, ontvangt vooraf informatie van de ambulante begeleider over Jeugdstem. Jeugdigen en ouders kunnen contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon.

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. Bij de buitenland trajecten worden in het voortraject afspraken gemaakt waar de cliënt zijn/haar klacht kan melden. Deze afspraken liggen vast in het Speelveld.
- 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.

4. Procedure voor de behandeling van een klacht

Klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst, in behandeling genomen. De klager wordt op de hoogte gesteld van de ontvangst en het verdere verloop van de klachtbehandeling.

Onze organisatie streeft naar een oplossing binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. 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) contact opgenomen worden. Wij komen met een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd.

Klachten en zorgen vormen een kans om onze zorg te verbeteren. We geloven sterk in samenwerking en willen ervoor zorgen dat de jeugdigen, hun families, medewerkers en andere belanghebbenden actief betrokken zijn bij het verbeteren van onze dienstverlening.

5. Externe klachtafhandeling

Bent u niet tevreden met de oplossing van de klacht en kan of wil Cornerstones geen andere oplossing bieden, dan kunt u zich wenden tot een externe, onafhankelijke klachtencommissie. Cornerstones is aangesloten bij Quasir. (www.quasir.nl. of 085 - 4874012)

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, ingediend bij Cornerstones, niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Cornerstones, aanhangig te zijn gemaakt.

6. Klachtenregistratie en - evaluatie:

Jaarlijks ontvangt Cornerstones een overzicht van de extern klachtencommissie waarin wordt aangegeven of er door derden gebruik gemaakt is van deze dienst.

Cornerstones houdt een register bij van ontvangen klachten en de genomen acties. Periodiek wordt deze informatie geëvalueerd om structurele verbeteringen in onze zorg en dienstverlening door te voeren.