

## F. KLACHTEN, SIGNALLEN en IDEEËN PROCEDURE

Deze procedure beschrijft de medezeggenschap, signalering en interne klachtenafhandeling die als doel heeft deelnemers mee te laten denken over de ontwikkelingen binnen Zorgatelier Buiten Beek, signalen die door medewerkers worden opgepikt tijdens begeleiding te registreren en klachten zoveel mogelijk op te lossen zonder dat de externe klachtencommissie wordt ingeschakeld.

De deelnemer heeft altijd de mogelijkheid een officiële klachtenprocedure op te starten. De begeleider probeert dit te voorkomen door adequaat te reageren op klachtenuitingen van deelnemers.

Deelnemers die begeleiding krijgen of begeleiding hebben gehad en die ideeën hebben over de bedrijfsvoering of hun begeleiding, kunnen deze ideeën kenbaar maken bij de organisatie. Daarnaast kan het zijn dat ze niet tevreden zijn over deze begeleiding of over andere zaken die de organisatie aangaan, in dat geval kunnen deelnemers een klacht indienen.

***Zorgatelier Buiten Beek ziet ideeën, signalen en klachten als een belangrijk middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren en gaat daarom serieus in op alle ideeën, signalen en klachten die haar bereiken. Het doel is om de ideeën te beoordelen en evt. toe te passen, signalen op te vangen en te registreren en klachten zoveel mogelijk binnen het atelier, in samenspraak met de deelnemer, op te lossen zonder daarbij gebruik te hoeven maken van de officiële klachtencommissie.***

Lukt dit niet dan kan een officiële procedure gevolgd worden.

### Een idee of signaal?

- Ideeën en verbeterpunten kunnen worden ingediend bij de begeleider
- Soms worden er signalen van deelnemers door begeleiders opgepikt, deze worden aan eigenaren van het atelier doorgegeven en eventueel in een overleg besproken.
- Deponeren in de ideeënbus die in het atelier staat.
- Ten behoeve van deze procedure is een **meldingsformulier** ontwikkeld.

Als deelnemers een idee of verbeterpunt hebben, kunnen ze dit opschrijven en aanleveren in de ideeënbus, via begeleider of rechtstreeks via het volgende mailadres ([info@buitenbeek.nl](mailto:info@buitenbeek.nl)) aanleveren. Een van de medewerkers in samenspraak met de directie (eigenaren) zijn samen verantwoordelijk voor het behandelen en doorzetten van het idee/verbeterpunt en de terugkoppeling naar de deelnemer.

### Een klacht?

Het woord 'klacht' klinkt voor veel mensen nogal zwaar. Misschien bent u alleen ontevreden over iets en vindt u het woord 'klacht' veel te ver gaan. In deze brief bedoelen we met klacht alle soorten van ontevredenheid die u betreffende zorgatelier Buiten Beek ervaart. Dat kan zijn ten aanzien van de inhoud van het gebodene, de informatie die u krijgt, een bepaalde gang van zaken, de ruimte, de voorzieningen of de wijze waarop een medewerker en/of een andere deelnemer u bejegt.

### Een klacht indienen

Als u een klacht heeft, kunt u hiervoor de volgende stappen doorlopen:

1. U bespreekt uw klacht met de veroorzaker van de klacht. Soms denken anderen u goed te helpen terwijl u dat heel anders ervaart. Een gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht al wegnemen.

Óf

2. U legt uw klacht voor aan een van de directe medewerkers of eigenaar van zorgatelier Buiten Beek. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. De, aan de organisatie verbonden, medewerker kan voor u bemiddelen en u in contact brengen met degene over wie u klaagt. Ook kan hij/zij navraag doen en uitleg geven over de omstandigheden waardoor de klacht is ontstaan.

3. Ook bestaat er een Meldingsformulier waarop u de klacht schriftelijk kunt aanleveren. Dit formulier is te vinden op de website van Buiten Beek.

Alle klachten en opmerkingen die zorgatelier Buiten Beek op één van bovenstaande manieren ontvangt worden geregistreerd. Er wordt vastgelegd over welk onderwerp de klacht handelde en welke maatregelen genomen zijn. Op deze manier is het voor ons mogelijk om te kijken of problemen vaker voorkomen en om een structurele oplossing vragen.

Uw klacht wordt ten alle tijden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en u krijgt altijd een antwoord of reactie. Uiteraard streven we ernaar dat we samen met u tot een oplossing komen van uw klacht.

Is de deelnemer ondanks de inspanning van begeleider (evt. in samenspraak met de directie) niet tevredengesteld, of als de deelnemer de klacht niet intern op wil/kan pakken, dan wordt de deelnemer de mogelijkheid geboden om de klacht formeel in te dienen bij Zorgbelang . Zij bieden een deelnemersvertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris.

Zorgatelier Buiten Beek is via SZZ bij deze organisatie aangesloten.

Als een klacht is ingediend is bij de klachtencommissie volgt de klachtenprocedure conform de procedure van deze onafhankelijke klachtencommissie, deze is te vinden op hun website.