

Procedure klachten en signalen

Procedure klachten en signalen

Deze procedure beschrijft de signalering en interne klachtenafhandeling. Deze heeft als hoofddoel om signalen die door gezinshuisouders worden opgepikt tijdens begeleiding te registreren en klachten zoveel mogelijk op te lossen zonder dat de externe klachtencommissie wordt ingeschakeld.

Definitie klachten en signalen

Klachten verwijzen naar uitingen van ontevredenheid, ongenoegen, of problemen die door een persoon worden geuit ten aanzien van een product, dienst, situatie, of ervaring. Het behandelen en oplossen van klachten is vaak van groot belang om de tevredenheid van cliënten en/of naasten te waarborgen en om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Signalen zijn observaties, gebeurtenissen, gedragingen, of andere verschijnselen die iets aanduiden, suggereren, of aangeven. Het herkennen en interpreteren van signalen is vaak belangrijk om adequaat te kunnen reageren en passende acties te ondernemen. Signalen bij cliënten kunnen wijzen op veranderingen in de behoefte aan zorg en ondersteuning.

Kwaliteit van handelen verbeteren

Het Reestnest ziet klachten en signalen als een belangrijk middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren. Daarom worden alle klachten en signalen die haar bereiken in behandeling genomen. Het doel is om signalen op te vangen en te registreren en klachten zoveel als mogelijk is binnen de organisatie in samenspraak met de cliënt op te lossen zonder daarbij gebruik te hoeven maken van de officiële klachtencommissie. De cliënt heeft altijd de mogelijkheid een officiële klachtenprocedure op te starten. De gezinshuisouder probeert dit te voorkomen door adequaat te reageren op signalen en klachtenuitingen van cliënten.

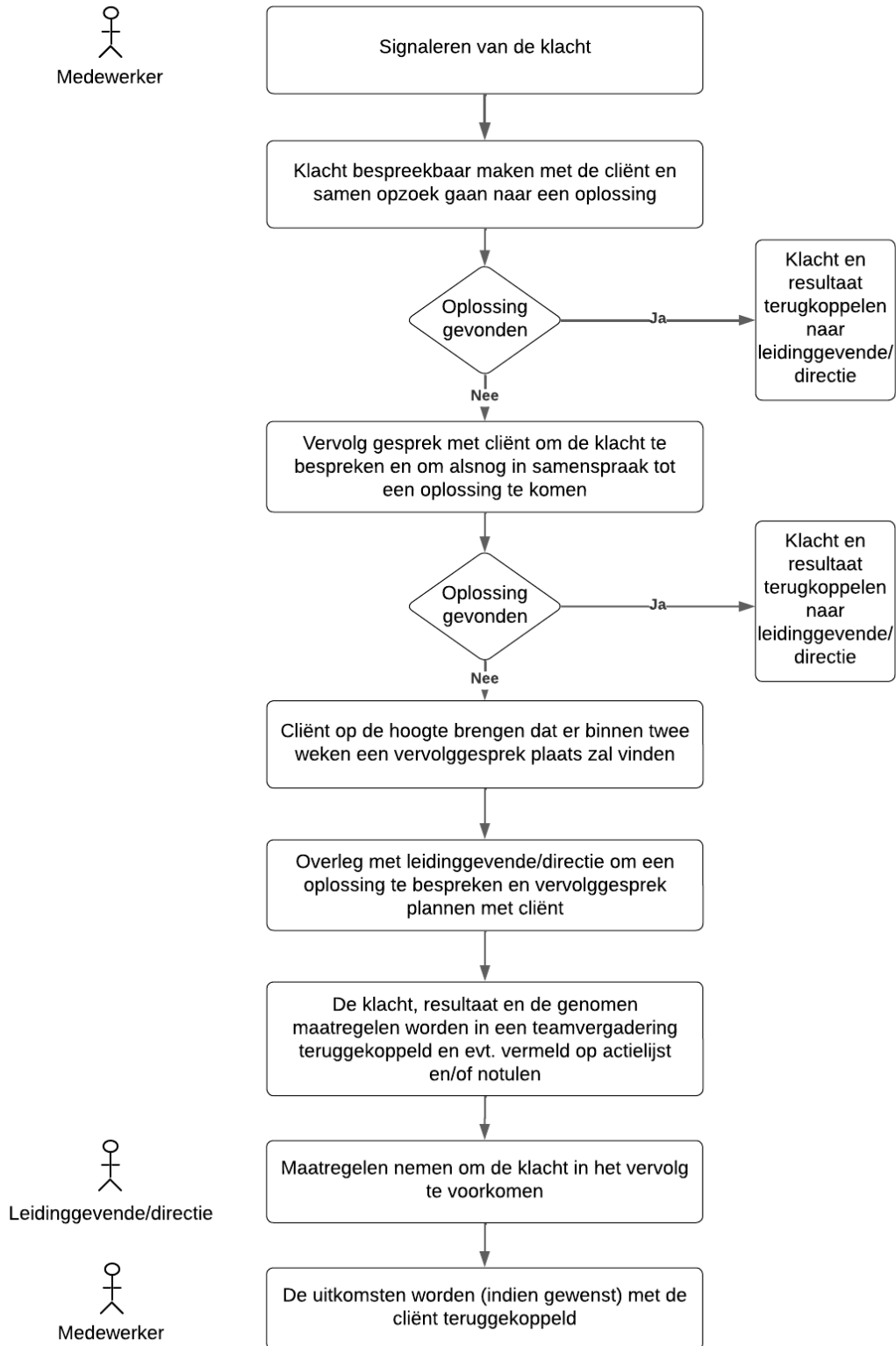
Opgevangen signalen

Signalen die worden opgevangen door gezinshuisouders tijdens de begeleiding worden gerapporteerd en waar mogelijk direct opgelost. Tijdens de eerstvolgende vergadering wordt het opgevangen signaal besproken en worden eventuele verbeterpunten vastgelegd in het verbeterregister.

Informatie klachten

Tijdens het intakegesprek ontvangt de cliënt informatie over de klachtenprocedure van Het Reestnest. Dit wordt gedaan door middel van mondeling toelichten, website en geprinte versie van de klachten procedure met contactgegevens. Eventuele klachten, genomen maatregelen en resultaten hiervan worden besproken tijdens een teamoverleg. Dit kan leiden tot verbeterpunten voor de organisatie of tot preventieve en eventueel corrigerende maatregelen.

Klachtenprocedure:



Datum: 11/2025
Revisie: 11/2028

Indien de cliënt de klacht niet met eigen behandelend gezinshuisouder wenst te bespreken dan wordt door de gezinshuisouders aangeboden om de klacht met een externe vertrouwenspersoon te bespreken:

Ilse van 't Land (Jeugdstem)

i.vantland@jeugdstem.nl

06-28838028

werkdagen: di, do en vrij

www.jeugdstem.nl

Is de cliënt ondanks de inspanning van gezinshuisouder niet tevredengesteld, of als de cliënt de klacht niet intern op wil/kan pakken, dan wordt de cliënt de mogelijkheid geboden om de klacht formeel in te dienen bij Preventie en Klachtenopvang - Erisietsmisgegaan.nl

Het Reestnest is bij deze organisatie aangesloten.

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

Opvolging

Van alle meldingen wordt periodiek een analyse gemaakt door Floor (gezinshuisouder) en in een overleg besproken. Verbeterpunten die uit dit overleg komen worden opgenomen in het verbeterregister en opgevolgd. Hoogtepunten, trends en verbeterpunten worden teruggekoppeld in een overleg. In de organisatiebeoordeling wordt er op zowel proces- als productniveau gereflecteerd.