

Procedure 6.4 Klachtenprocedure deelnemers**Klachtenprocedure BTR Werkbedrijf**

Iedere deelnemer-ouder/verwant die met BTR Werkbedrijf te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot BTR Werkbedrijf.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan gebaseerd zijn op goede gronden, misverstanden of misschien ook op onjuiste gronden en veronderstellingen. Wat het ook is, het is voor ons belangrijk dat uw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer uw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening alleen maar verbeteren.

Als u een klacht heeft over de BTR Werkbedrijf, blijf dan niet zitten met uw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat u weet hoe u een klacht bespreekbaar kan maken en weet wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe we op zorgvuldige wijze met klachten omgaan en wat er van hen wordt verwacht. Deze klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

Jeugdwet

Vertrouwenspersoon

Elke kind, jongeren of elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon is iemand waarmee kinderen, jongeren, ouders of pleegouders in vertrouwen iets kunnen bespreken. Dus zonder dat een ander te horen krijgt wat er is besproken.

Een vertrouwenspersoon kan informatie geven over hoe de jeugdzorg in elkaar zit, wat je kunt verwachten, wat je rechten zijn, hoe je een gesprek op gang kunt brengen als iets je dwarszit, en hoe je een klacht kunt indienen. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt je hierbij. Daarbij kijken we altijd welke ondersteuning jouw voorkeur heeft.

Heeft u vragen of bent u ontevreden, dan kan je contact opnemen met:

Optie 1: De eigen onafhankelijke vertrouwenspersoon van de organisatie

Naam: Brigitta Bruinsma

Adres: Scheltingawei 6

Postcode + Woonplaats: 9047 HP Minnertsga

Telefoon/Mobiel: 0652461800

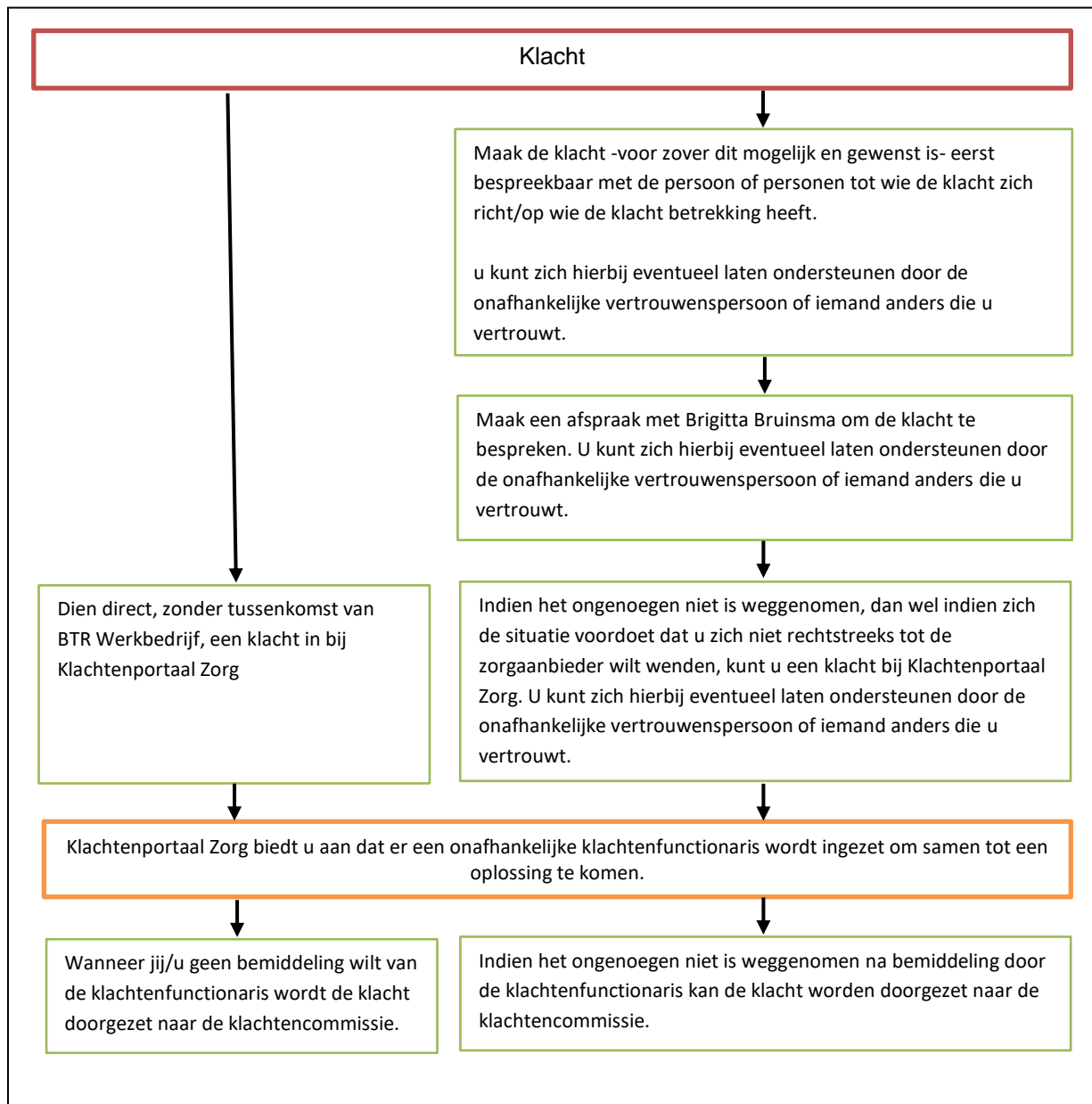
E-mail: info@btrwerkbedrijf.nl

Optie 2: De vertrouwenspersoon van [Zorgbelang Friesland](#)

Bij de vertrouwenspersoon kan je met je verhaal terecht. Bij een vertrouwenspersoon kan je geen formele klacht indienen, daarvoor is een onafhankelijke klachtencommissie (zie hieronder). Hij/zij kan je wel helpen om het gesprek aan te gaan als je dit wilt of met het formuleren van een klacht.

Heeft u je een klacht?

Op grond van de wet treft BTR Werkbedrijf een regeling voor de behandeling van klachten door een klachtencommissie over gedragingen van ons of van voor ons werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent. Wanneer je een klacht hebt zijn er verschillende wegen die je kunt bewandelen om je klacht bespreekbaar te maken.



Het dienen van een klacht bij Klachtenportaal Zorg kan op verschillende manieren:

- Vul het klachtenformulier in <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>
- Verstuur de klacht per post naar:
"Klachtenportaal Zorg"
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuzen

Indien jij/u telefonisch contact of ondersteuning wenst van het Klachtenportaal Zorg kunt u contact opnemen via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Klachtenregeling voor volwassenen.

Heeft u een klacht?

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) treft BTR Werkbedrijf een klachtenregeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Klachtenprocedure stap voor stap

1. Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is- eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft.
2. Maak een afspraak met Brigitta Bruinsma om de klacht te bespreken. U kunt zich hierbij eventueel laten ondersteunen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg of iemand anders die u vertrouwt.
3. Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat u zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wilt wenden, kunt u een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg door het klachtenformulier in te vullen:
<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>
Hierna begint de bemiddelingsfase.
4. Wanneer jij/u niet tevreden bent met de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je/u de klacht laten voorleggen aan de geschillencommissie.

Indien jij/u telefonisch contact of ondersteuning wenst van het Klachtenportaal Zorg kunt u contact opnemen via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).

Wilt u meer informatie?

Klachtenportaal Zorg ondersteunt u, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar www.igj.nl.