

## Klachtenreglement Gezinshuis gezocht, Regio WBO

De medewerkers van Gezinshuis gezocht, regio West Brabant Oost (Regio WBO, bestaande uit de gemeenten Altena, Breda, Drimmelen, Geertruidenberg en Oosterhout) zetten zich allen in om de beste dienstverlening te bieden. Onze dienstverlening bestaat uit de coördinatie van de zorgtoeleiding van jeugdigen naar gecontracteerde gezinshuizen in Regio WBO. Toch is het mogelijk dat u niet tevreden bent over de geboden dienst. Zo kunt u bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop een medewerker met u is omgegaan. We raden verwijzers en/of gezinshuisouders aan daar niet mee rond te blijven lopen, maar hun klachten te melden. Hieronder informeren we graag over hoe dat kan.

Wij maken onderscheid tussen klachtopvang en klachtbehandeling door een externe klachtencommissie.

### Klachtopvang

- I. Mocht u een klacht hebben dan kunt u dat mondeling en/of schriftelijk indienen. U kunt zich dan wenden tot de betrokken medewerker of diens leidinggevende.
- II. De klacht melden bij [klacht@gezinshuisgezocht.nl](mailto:klacht@gezinshuisgezocht.nl), zodat uw klacht doorgezet wordt naar de juiste persoon. De persoon zal dan contact met u opnemen. Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren kunnen we hopelijk de zaak snel oplossen.

Voor uzelf kan het goed zijn hierbij het volgende in gedachten te houden:

- Reageer zo snel mogelijk;
- Wanneer het een zaak betreft die niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan waarbij u van tevoren de klacht beschrijft. Zo kunnen beide partijen de tijd nemen om over de kwestie na te denken en zich een mening vormen;
- Probeer te bedenken wat u met uw klacht wil bereiken;
- Probeer zo zakelijk mogelijk te blijven.

Wanneer de klacht is afgehandeld zal deze ook worden gedeeld met de contractmanager van Regio WBO.

### Klachtbehandeling

Als de klachtopvang uw onvrede niet weg heeft kunnen nemen, dan kunt u uw klacht officieel voorleggen aan een klachtencommissie. U doet dat door een e-mail te sturen naar [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl) o.v.v. klacht gezinshuis gezocht, Regio WBO.

Uw klacht zal dan worden opgepakt door het Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem. Het CBKZ is een onafhankelijke organisatie die uw klacht behandelt en waar gezinshuis gezocht, Regio WBO zich bij heeft aangesloten.

Na hoor en wederhoor neemt de klachtencommissie een beslissing en deelt deze schriftelijk aan partijen mee. Dat oordeel is bindend voor beide partijen. Gezinshuis gezocht zal ingediende klachten en de schriftelijke beslissing delen met de contractmanager van Regio WBO.

### Termijnen

Een klacht die bij het CBKZ wordt ingediend, dient te zijn afgehandeld binnen 4 weken nadat het CBKZ deze heeft ontvangen. Is er meer tijd nodig, dan zal het CBKZ partijen daarover binnen 4 weken na indienen van de klacht schriftelijk informeren.

**Geheimhouding**

Klachten die u bij het CBKZ indient, , zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Alle betrokkenen bij uw klacht hebben een geheimhouding verplichting. Wanneer uw klacht gedeeld wordt met de contractmanager van Regio WBO zal ook deze een geheimhoudingsplicht hebben.

**Bewaartermijn**

Iedere klacht die door het CBKZ wordt behandeld zal worden ingeschreven in een door CBKZ gehanteerde administratie. De klacht zal met uitkomst in de administratie worden bewaard voor de duur van 1 jaar na beantwoording. Dit deel van de administratie is alleen toegankelijk voor de directie en het secretariaat van CBKZ.

**Kosten**

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van de klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van door uzelf ingeschakelde (rechts) bijstand en advies voor uw eigen rekening zijn.