Klachtenregeling deelnemers

Voor deelnemers van Stichting Samen Omhoog

In het kort: ben je niet tevreden of heb je een klacht?

Soms ben je niet blij met iets bij Samen Omhoog. Bijvoorbeeld met de begeleiding. Of met hoe iemand tegen je doet. Dat mag je zeggen. Wij leren ervan. Dit is voor alle deelnemers: bij zorg, stage, inloop en werkervaring.

Voor iedereen: wat kun je doen?

1	**Praat met iemand die je vertrouwt** Bijvoorbeeld met je begeleider. Of met de Manager Organisatie & Strategie.
2	**Of schrijf ons een mail** Mail naar: info@samenomhoog.nl Schrijf op wat er is gebeurd.
3	**Wij reageren snel** Binnen 2 weken krijg je antwoord van ons. Binnen 6 weken is je klacht opgelost. Hebben wij meer tijd nodig? Dan laten wij het weten.

Gaat je klacht over de Manager Organisatie & Strategie? Dan pakt een andere manager het op.

Krijg je zorg of begeleiding van ons? Dan kun je ook dit doen

Wij geven zorg via CBZ (Coöperatie Boer en Zorg). Dan kun je ook hulp krijgen van CBZ. Dat mag direct. Je hoeft dan niet eerst met ons te praten.

4	**Klachtenfunctionaris van CBZ** Dit is iemand die niet bij ons werkt. Hij luistert naar je, helpt je met je klacht en praat met ons mee. Bellen: 06 25 37 76 42 Mailen: klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl Bij een zware klacht over de zorg laten wij dat ook aan CBZ weten.

5

Niet tevreden met de uitkomst?

Dan kun je naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen.
Zij beslissen. Wat zij zeggen, moeten wij doen.
Kijk op: degeschillencommissiezorg.nl

6

Wil je hulp van iemand buiten onze organisatie?

Jeugdstem helpt gratis. Zij luisteren en geven advies.
Bellen: 088 555 1000
Kijk op: jeugdstem.nl

Doe je mee bij stage, inloop of werkervaring?

Dan lossen wij je klacht zelf met je op, zoals bij stap 1, 2 en 3 staat.

Onze afspraken

- Wij nemen elke klacht serieus.
- Een klacht heeft geen gevolgen voor je plek bij Samen Omhoog.
- Wij gaan vertrouwelijk met je klacht om.
- Wij bekijken onze klachtenregeling elk jaar opnieuw.

De volledige klachtenregeling

1. Introductie

Stichting Samen Omhoog (SSO) doet haar best om een veilige, ondersteunende en professionele omgeving te bieden aan alle deelnemers. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over (een onderdeel van) de begeleiding of dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat u dit met ons deelt. Een klacht is voor ons een kans om te leren en samen te zoeken naar een passende oplossing.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe u een klacht kunt melden en hoe deze wordt behandeld.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de begeleiding die u ontvangt, over de manier waarop u bent behandeld, of over de organisatie van de dienstverlening. U mag altijd een klacht indienen, ongeacht het onderwerp.

3. Eerst samen in gesprek (informele oplossing)

Wij moedigen u aan om, wanneer mogelijk, uw klacht eerst te bespreken met de begeleider of met de Manager Organisatie & Strategie binnen Stichting Samen Omhoog. Gaat uw klacht over de Manager Organisatie & Strategie zelf, dan handelt de Manager Uitvoering & Ontwikkeling uw klacht af. Veel klachten kunnen op deze manier snel en naar tevredenheid worden opgelost. Uiteraard mag u uw klacht ook mailen naar info@samenomhoog.nl.

Wilt u dit niet, of komt u er samen niet uit? Dan kunt u direct terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Coöperatie Boer en Zorg (CBZ), waarbij wij zijn aangesloten.

4. Klachtenfunctionaris CBZ

Stichting Samen Omhoog maakt gebruik van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Coöperatie Boer en Zorg.

Klachtenfunctionaris: Ben Eikelboom. Telefoon: 06 – 25 37 76 42. E-mail: klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl.

De klachtenfunctionaris reageert binnen 2 weken op uw melding en probeert de klacht binnen 6 weken af te handelen. Wanneer meer tijd nodig is, wordt u hierover geïnformeerd.

De klachtenfunctionaris:

- luistert naar uw verhaal;
- informeert u over uw rechten;
- helpt u bij het formuleren van de klacht;
- bemiddelt tussen u en onze organisatie;

- zoekt met u naar een oplossing.

CBZ registreert klachten anoniem en verwerkt deze in een jaarverslag. Deze gegevens worden gebruikt om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verbeteren.

5. Andere mogelijkheid voor ondersteuning

Jeugdstem (vertrouwenspersonen AKJ): voor iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen of zorgen over heeft, is er Jeugdstem. De vertrouwenspersonen bieden gratis ondersteuning, luisteren naar uw verhaal en geven advies over uw rechten.

Website: www.jeugdstem.nl. Telefoon: 088 – 555 1000.

6. Geschillencommissie Zorg Algemeen

Bent u niet tevreden met de uitkomst van de klachtbehandeling, of vindt u dat uw klacht niet goed is afgehandeld? Dan kunt u een uitspraak vragen bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. De uitspraak van de commissie is bindend.

Meer informatie vindt u op: https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/

7. Vertrouwelijkheid en bescherming

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens worden niet gedeeld zonder uw toestemming. Het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor uw deelname aan Stichting Samen Omhoog.

8. Leren en verbeteren

Stichting Samen Omhoog ziet klachten als een kans om te leren en te verbeteren. Daarom worden klachten geanalyseerd en, waar mogelijk, gebruikt om ons beleid en onze werkwijze te versterken.

9. Slotbepaling

Deze klachtenregeling treedt in werking op 28-08-2025 en wordt jaarlijks geëvalueerd.

Deze klachtenregeling geldt voor deelnemers die zorg ontvangen binnen onze aansluiting bij Coöperatie Boer en Zorg (Wkkgz-zorg).

Voor deelnemers die gebruikmaken van onze welzijnsactiviteiten (zoals inloop, stage en werkervaring) geldt deze regeling niet. Voor welzijnsactiviteiten kunt u uw klacht direct bespreken met de Manager Organisatie & Strategie of melden via info@samenomhoog.nl. Stichting Samen Omhoog hanteert hiervoor een interne klachtenafhandeling waarbij wij streven naar een snelle, informele en passende oplossing. U krijgt binnen 2 weken een reactie en uw klacht is binnen 6 weken afgehandeld.

Voor medewerkers en vrijwilligers geldt deze regeling niet. Zij kunnen terecht bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon van CBZ, zie Beleid veilige en gezonde werkomgeving.