

OPENBAAR KLACHTENJAARVERSLAG 2022

EXPERTISECENTRUM STENEKES B.V. In duidelijke taal.



INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	blz 3
1. KLACHTENBEHANDELING	blz 4
- Intern	
- Extern	
- Registratie	
2. VERSLAGJAAR 2022	blz 5
- Klachten	
- Verbeteringen	
3. TOT SLOT	blz 6
- Samen de schouders eronder	

INLEIDING

Je leest het 'Klachtenjaарverslag 2022' van Expertisecentrum Stenekes B.V.

Wij van Expertisecentrum Stenekes streven ernaar altijd de best mogelijke zorg te leveren aan iedereen die wij onder onze hoede nemen. Toch kan het gebeuren dat een cliënt, ouder/begeleider of andere relatie ergens ontevreden of teleurgesteld over is. Als dat helaas het geval is dan horen wij dat natuurlijk het liefst zo snel mogelijk van de persoon/personen zelf, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen. Wij zullen er altijd alles aan doen om onze kwaliteit te waarborgen en waar nodig in de toekomst te verbeteren.

Expertisecentrum Stenekes behandelt in eerste instantie de klachten zelf middels een klachtenregeling. Astrid Schram is onze klachtenfunctionaris. In de meeste gevallen zullen we er bij een informele of formele klacht samen uitkomen.

Mocht dit helaas niet het geval zijn, dan kunnen wij sinds 2022, wanneer nodig, gebruik maken van de diensten van het CBKZ te Gorinchem: een externe onafhankelijke klachtencommissie. Het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg) ondersteunt ons bij ons klachtenmanagement, helpt ons te voldoen aan de wettelijke eisen en bieden professionele ondersteuning bij de onafhankelijke afwikkeling van klachten, incidenten en calamiteiten. Bij klachten specifiek gericht tegen één van onze SKJ-geregistreerde jeugdprofessionals kunnen betrokken, wanneer we er samen niet uitkomen, contact opnemen met de klachtenfunctionaris van het SKJ.

Onze klachtenregeling is te vinden op onze website onder het tabblad 'Contact' (zie deze link [KLACHTENREGELING ECS](#))

Jan en Lisanne Stenekes,
Januari 2023

1. KLACHTENBEHANDELING

INTERNE KLACHTENBEHANDELING

Wij werken en communiceren op een zo helder en transparant mogelijke manier. Onze voorkeur gaat er dus ook altijd naar uit dat je jouw negatieve ervaring direct (of zo snel mogelijk) deelt met de betrokken medewerker. Dit kan zowel mondeling (tijdens een afspraak) als schriftelijk (email naar onze medewerker). Wij registreren dit dan als een informele klacht. In veel gevallen zullen jullie er zeker samen uit kunnen komen.

Onze klachtenfunctionaris Astrid Schram kan jou, wanneer je dat op prijs stelt, eventueel helpen door te bemiddelen. In dat geval vragen we jou het formulier op de contactpagina op onze website in te vullen en bij je bericht je verzoek tot bemiddeling aan te geven.

EXTERNE KLACHTENBEHANDELING

Komen jullie er samen niet uit? Ontzettend jammer. In dat geval kun je een formele klacht kenbaar maken. Dit gebeurt in alle gevallen schriftelijk: via het klachtenformulier op onze contactpagina of via email of post (naar ons postadres op Hegedyk 9 t.a.v. 'Klachtenfunctionaris'). Geef een duidelijke omschrijving van je klacht, tegen wie de klacht is gericht en voorzie daarnaast je bericht van je naam, email, telefoonnummer en de datum van indiening. Anonieme of onvolledige inzendingen nemen wij niet in behandeling.

Onze klachtenfunctionaris neemt uiterlijk binnen twee werkdagen telefonisch of via email contact met je op om je te laten weten dat de klacht gehoord is en in behandeling zal worden genomen. De klacht wordt binnen 7 werkdagen in behandeling genomen, met een maximale doorlooptijd van 6 weken voor afhandeling. In eerste instantie zal natuurlijk in onderling overleg gezocht worden naar een oplossing.

Indien de klacht volgens bovenstaande procedure niet naar tevredenheid wordt afgehandeld is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.

- Via het CBKZ te Gorinchem maken kunnen wij, wanneer nodig, gebruik maken van een externe onafhankelijke klachtencommissie. Het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg) ondersteunt ons bij ons klachtenmanagement, helpt ons te voldoen aan de wettelijke eisen en bieden professionele ondersteuning bij de onafhankelijke afwikkeling van klachten, incidenten en calamiteiten.
- Is jouw klacht specifiek gericht tegen één van onze SKJ-geregistreerde jeugdprofessionals? Dan kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris van het SKJ.

REGISTRATIE

Wij nemen jouw klacht net zo serieus als ons werk en ons streven is altijd om samen zo snel mogelijk tot een goede oplossing te komen. Bij opgeloste klachten wordt (indien gewenst) een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken verstuurd zodat we het dossier kunnen sluiten.

Alle klachten, afspraken, de voorgestelde oplossing(en) en data van contact worden door onze klachtenfunctionaris zorgvuldig geregistreerd. Geregistreerde klachten en bijbehorende documentatie worden voor een periode van drie jaar bewaard.

2. KALENDERJAAR 2022

KLACHTEN

Met trots kunnen wij hierbij bekendmaken dat wij, net als in voorgaande jaren, in 2022 wederom geen enkele officiële klacht hebben ontvangen.

VERBETERINGEN

Geen binnengekomen klachten wil nog niet zeggen dat we alles altijd perfect doen. Ons hele team, inclusief wijzelf, zijn voortdurend bezig om onze zorgverlening, aanpak en bedrijfsvoering verder te verbeteren op allerlei gebieden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan kennisvergroting, communicatie, het aanscherpen van de protocollen en innovatie.

Middels kennisoverdracht, trainingen, intervisie, supervisie en intercollegiaal overleg streven wij ernaar om onze zorgverlening kwalitatief maximaal te organiseren en uit te voeren en deze te borgen.

3. TOT SLOT

SAMEN DE SCHOULDERS ERONDER

Ten slotte willen wij al onze medewerkers die zich ook in 2022 weer met hart en ziel hebben ingezet voor onze cliënten (en andere betrokken partijen) enorm bedanken. Ondanks het feit dat ons team weer iets is gegroeid, is onze aanpak en communicatie (zowel intern als extern) nog even persoonlijk, betrokken en transparant als toen we nog als team in één auto pasten. Samen blijven we er gedreven en gefocust zorg voor dragen dat cliënten, ouders/begeleiders en andere betrokken partijen tevreden zijn over zowel hun contact met- als de behaalde resultaten bij Expertisecentrum Stenekes. In 2021 behaalden wij onze ISO 2009:2015 certificering, in 2022 werden wij opnieuw getoetst middels een externe audit en mochten wij ons certificaat behouden. Een extra bevestiging dat we goed bezig zijn en kritisch blijven op eigen beleid, aanpak en handelen. Dat is hoe we het willen en daar zijn we trots op.

Jan en Lianne Stenekes,
Directie Expertisecentrum Stenekes B.V.