

## Klachten procedure SmartLinks

SmartLinks ziet klachten als een middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren. Daarom worden klachten die haar bereiken in behandeling genomen. Het doel is om 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.

Met klachten wordt op een systematische en gestructureerde wijze omgegaan, conform deze procedure.

Klachten kunnen mondeling of via het meldingsformulier gemeld worden bij de vaste begeleider van de cliënt. Het meldingsformulier is te downloaden via de website.

Het ingevulde formulier kan worden ingeleverd bij begeleider of per mail worden verzonden naar het volgende mailadres: [info@hbpraktijksmartlinks.nl](mailto:info@hbpraktijksmartlinks.nl).

De begeleider neemt het meldingsformulier door en bepaalt of er voldoende informatie is om verder actie te ondernemen. Als dit niet zo is zal er contact worden opgenomen met de melder.

Wanneer er voldoende informatie is gegeven wordt de melding in behandeling genomen.

- De begeleider signaleert de klacht en tracht dit direct bespreekbaar te maken met de cliënt;
- De begeleider zoekt indien mogelijk in samenspraak met de cliënt naar een oplossing;
- Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden dan wordt de klacht op een nader te bepalen moment met de cliënt besproken;
- Alle klachten en het resultaat wordt door de begeleider teruggekoppeld naar de directie middels het meldingsformulier;
- Tijdens het vervolgesprek tussen de cliënt en de begeleider wordt de klacht besproken;
- Er wordt in samenspraak met cliënt gezocht naar een oplossing;
- Wanneer de klacht nogmaals niet opgelost kan worden dan wordt afgesproken dat de cliënt binnen twee weken een vervolgesprek krijgt waarin het resultaat en de conclusie worden besproken. In tussentijd gaat de begeleider in overleg met directie om een oplossing te bespreken;
- De klacht, het resultaat en de maatregelen worden in een teamvergadering teruggekoppeld en vermeld op de actielijst en/of in notulen;
- De directie neemt maatregelen om de klacht in het vervolg te voorkomen;
- De uitkomsten worden (indien gewenst) met de cliënt teruggekoppeld door de directie.

Is de cliënt ondanks de inspanning van begeleider en/of de directie 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 [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl), SmartLinks is bij deze organisatie aangesloten.

Bij een klacht die ingediend is bij de klachtencommissie volgt de klachtenprocedure conform de procedure van [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl).

Datum: sept 2024  
Revisie: sept 2027



SmartLinks werkt ook samen met een extern vertrouwenspersoon.

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft tot taak de cliënt en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger te ondersteunen bij het verbeteren van de situatie waarover onvrede bestaat.

U kunt zich tot de cliëntenvertrouwenspersoon wenden voor het voeren van een vertrouwelijk gesprek of met vragen en klachten.

Klachtenopvang omvat het zorgdragen voor:

- de eerste emotionele opvang;
- het luisteren naar de klager;
- het geven van informatie en advies over de mogelijkheden om een klacht af te handelen;
- het bijstaan van de klager bij het bespreekbaar maken van problemen en/of indienen van een klacht en de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Het contact met de cliëntvertrouwenspersoon heeft en houdt een vertrouwelijk karakter. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van de klachtenfunctionaris en klachtencommissie.

U kunt de vertrouwenspersoon bereiken via: [jeugdstem.nl](https://jeugdstem.nl)