Klachtenregeling van Stichting Klooster Breda

Wat kan ik doen als ik een klacht heb over de begeleiding bij de stichting Klooster Breda?

Klachtenregeling
Stichting Klooster Breda is continu bezig om de begeleiding die zij aan haar deelnemers levert, te verbeteren. Elke medewerker probeert die begeleiding zo goed mogelijk te leveren en vindt het belangrijk dat deelnemers en directbetrokkenen tevreden zijn over de begeleiding.

U kunt echter van mening zijn dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Of dat zaken niet of anders zijn verlopen dan dat u gedacht of verwacht had. Het is belangrijk dat u dan uw klacht of mening daarover uit, zodat er gekeken kan worden naar een passende oplossing. Stichting Klooster Breda kan zo de begeleiding die zij aanbiedt verbeteren, zodat u en anderen hier baat bij hebben.

Waarover kunt u een klacht indienen?
U kunt een klacht indienen over alles wat te maken heeft met de aan u verleende of aangeboden begeleiding.
Bijvoorbeeld:
- U vindt dat u te weinig of geen goede begeleiding krijgt
- U vindt dat u te weinig inspraak hebt in uw begeleiding
- U krijgt onvoldoende inzage in uw dossier

Wie kan een klacht indienen?
Elke (ex)deelnemer van Stichting Klooster Breda kan een klacht indienen. Ook een directbetrokkene van een deelnemer kan dit doen namens u.

Procedure
Als u de klacht meldt, dan ontvangt u binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging van Stichting Klooster Breda. Binnen drie weken na melding van de klacht hoort u of uw klacht in behandeling wordt genomen en welke stappen volgen. We streven ernaar om uw klacht binnen zes weken af te handelen.

Waar kunt u een klacht bespreekbaar maken?
- Bij de beklaagde en/of leidinggevende
- Bij de deelnemersvertrouwenspersoon

Uw klacht bespreekbaar maken met de beklaagde en/of leidinggevende
Het bespreken van de klacht met degene die kan bijdragen aan de oplossing van de klacht (dit kan bijvoorbeeld degene zijn op wie de klacht betrekking heeft). Lukt het niet om er met de medewerker uit te komen of ziet u ertegen op een gesprek te hebben, dan kunt u gebruik maken van de deelnemersvertrouwenspersoon

Uw klacht bespreken met de deelnemersvertrouwenspersoon
De deelnemersvertrouwenspersoon is er voor deelnemers bij onvrede of klachten over de aangeboden of verleende begeleiding van Stichting Klooster Breda. De vertrouwenspersoon maakt geen deel uit van de Bakkerij, is een onafhankelijk persoon en zal samen met u

bekijken wat de mogelijkheden zijn voor de oplossing voor uw probleem of klacht. De vertrouwenspersoon doet hierin geen uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

Wat doet de vertrouwenspersoon?
Bij de vertrouwenspersoon kunt u terecht voor zaken zoals omgang, communicatie en wijze van leidinggeven die u hebben gekwetst en tot doel of gevolg hebben dat u zich niet veilig voelt op het werk.

Hierbij kan het gaan om pesten, roddelen, intimidatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld en discriminatie.

Andere vormen zijn subtieler. Denk daarbij aan: buitensluiten, negeren, niet geïnformeerd worden over zaken die nodig zijn om het werk uit te voeren, grappen die u raken, etc. U bepaalt wat kwetsend is voor u en wanneer er een grens wordt overschreden.

Hoe gaat de vertrouwenspersoon te werk? De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en alle ruimte voor uw verhaal en emotie, alles blijft vertrouwelijk.

De vertrouwenspersoon inventariseert wat voor u belangrijk is als het gaat om hoe nu verder in deze situatie en bespreekt met u de mogelijkheden. Samen brengt u de voor- en nadelen van de oplossingen in kaart. U krijgt hulp bij het maken van een passende keuze, de vertrouwenspersoon begeleidt u tijdens dit hele proces. U mag ook alleen uw hart luchten en er verder niets mee doen.

De vertrouwenspersoon is in eerste instantie niet bedoeld voor: privéproblemen, arbeidsconflicten, werkdruk en reorganisatie, maar biedt ook hierin ruimte voor uw verhaal en emoties.

Als u dan nog specifieke hulp nodig heeft verwijst de vertrouwenspersoon u door en helpt u een passende keuze te maken.

De vertrouwenspersoon
- Maakt een afspraak waar en wanneer u wilt;
- Luistert naar uw verhaal en geeft advies;
- Ondersteunt u bij een moeilijk gesprek.

Alles wat u met de vertrouwenspersoon bespreekt is vertrouwelijk. Er worden geen verslagen gemaakt of dingen doorverteld.

Contactgegevens deelnemersvertrouwenspersoon:
Mevrouw Paola Disch is de deelnemersvertrouwenspersoon van Stichting Klooster Breda Zij is bereikbaar via telefoon 06-51360346 en e-mail:paola.disch@surplus.nl

Evaluatie
Na afhandeling van een klacht wordt door de vertrouwenspersoon een evaluatieformulier naar de betrokken partijen gestuurd. Hiermee wordt gepeild of alles naar wens is verlopen en/of er tips voor de procedure zijn.