

## **bijlage - KLACHTENBELEID (623)**

### **Inleiding**

Mereo hanteert in het kader van de Wet op de Jeugdzorg een klachtenbeleid. Het klachtenbeleid bestaat uit een intern klachtenbeleid en een extern klachtenreglement. Dit beleid omschrijft de manier waarop Mereo omgaat met ontevredenheid en klachten van cliënten.

### **artikel 1 - het voorkomen van onvrede**

Mereo werkt met cliënten uit een breed spectrum. Sommige cliënten gaan uit eigen beweging mee met Mereo op basis van eigen motivatie, voor andere cliënten geldt dat er meer sprake is van drang of dwang om mee te gaan met Mereo. In beide gevallen is het voor Mereo belangrijk om te werken aan het voorkomen van onvrede. Dat doet Mereo op drie manieren.

#### verwachtingsmanagement

Mereo maakt aan cliënten en aan verwijzers vanaf het begin duidelijk wat er van (de werkwijze van Mereo) verwacht moet worden. Aan alle partijen maakt Mereo duidelijk dat er weliswaar gewerkt wordt naar aanleiding van een hulpvraag en dat er gewerkt aan het beantwoorden van die hulpvraag, maar dat Mereo dat altijd doet op basis van wat er tijdens de behandeling gezien wordt. Tijdens de behandeling wordt duidelijk wat de (on)mogelijkheden van de cliënt zijn, en daarop wordt vooraf geen voorschot genomen, en daaraan worden achteraf geen concessies gedaan. Dit voorkomt dat verwijzers en cliënt zich vasthouden aan vooraf geformuleerde verwachtingen, en het helpt om de observaties tijdens de behandeling te accepteren. Dat speelt een grote rol bij het voorkomen van onvrede.

#### methodiek

Het motto van Mereo is 'Elke verandering is een verdienste van jezelf'. Dat reflecteert de visie dat er op alle aspecten en alle niveaus van het leven verantwoordelijkheid is voor het eigen gedrag, en de effectiviteit van dat gedrag. Het is voor de methodiek van Mereo essentieel dat er steeds terug wordt gegaan naar de vraag: wat doe jij waardoor er bepaalde situaties ontstaan en wat kun je doen om te voorkomen dat er ongewenste situaties ontstaan. De methodiek van Mereo is wel confronterend, maar doordat er steeds wordt stil gestaan bij 'wat doe je, en wat is het effect van wat je doet?' komt Mereo maar zelden in de positie dat het over cliënten oordeelt, of dat cliënten het gevoel hebben dat ze veroordeeld worden.

#### voorbeeldfunctie

Er wordt bij Mereo maar heel weinig stilgestaan bij wat anderen verkeerd doen waardoor jij zelf een probleem hebt. Dat wordt vanaf het eerste contact voorgeleefd en voorgedaan aan de cliënt. Steeds wordt de cliënt geholpen om zelf vorm te geven aan de verantwoordelijkheid die

## **bijlage - KLACHTENBELEID (623)**

er is voor de eigen situatie. De wetenschap dat er eigen regie en eigen verantwoordelijkheid is en de ervaring dat Mereo ook zelf zo met situaties omgaat helpt onvrede te voorkomen.

### **artikel 2 - het voorkomen van klachten**

Het kan zo zijn dat er toch onvrede ontstaat bij cliënten. Omdat er sprake is van een hoge contactfrequentie en -intensiteit zal het in de begeleiding snel opvallen als er sprake is van onvrede. Er zijn twee factoren die er aan bijdragen om te voorkomen dat onvrede uitgroeit tot een klacht.

#### laagdrempelig benaderbaar

De medewerkers van Mereo zijn laagdrempelig benaderbaar. Zij staan open voor de ideeën van anderen en stellen zich niet defensief op wanneer er sprake is van meningsverschillen. Hierdoor is het voor de cliënt eenvoudig om het in het hulpverleningscontact bespreekbaar te maken wanneer er sprake is van frictie of onvrede. De medewerker zal daarbij bereid en in staat zijn om dat aan te horen en het eigen handelen dusdanig toe te lichten dat het in veel gevallen de onvrede zal wegnemen.

#### laagdrempelig benaderen

Zoals gezegd zal onvrede in de samenwerking snel zichtbaar worden. Mereo stelt zich in zulke situaties pro-actief op en neemt zelf initiatief om de onvrede of de frictie te bespreken. Daarbij wordt - conform artikel 1 van dit klachtenbeleid - ingezet op ieders eigen gedrag en de effecten daarvan op de situatie. Dit voorkomt dat de onvrede onbesproken blijft en verder kan uitgroeien.

### **artikel 3 - het indienen van een klacht**

Wanneer onvrede uitgroeit tot een klacht, dan kan een klacht mondeling, per telefoon of per email of per brief ingediend worden bij de medewerker waartegen de klacht is, of per email ingediend worden via [klacht@mereo.nl](mailto:klacht@mereo.nl). Berichten die gestuurd worden naar [klacht@mereo.nl](mailto:klacht@mereo.nl) komen aan bij Wicher Schuurman.

### **artikel 4 - de afhandeling van een klacht**

Nadat een klacht is ingediend, wordt deze zo spoedig mogelijk binnen de directie besproken. Onderling stemt de directie af wie van hen contact met de indiener van de klacht opneemt. Dat gebeurt binnen vijf werkdagen na het indienen van de klacht. Hoe de klacht wordt afgehandeld wordt per situatie besproken, maar er zijn twee globale scenario's.

#### voor het eerst bespreken

Als de klacht over iets gaat wat nog niet eerder is besproken, een waarvan ook nog niet eerder is

## **bijlage - KLACHTENBELEID (623)**

opgemerkt dat er sprake is van onvrede of een klacht, dan is de eerste stap dat dat besproken wordt. In dat geval wordt voorgesteld dat er een gesprek plaatsvindt tussen de indiener van de klager, en de persoon binnen Mereo waar hij of zij contact mee had. Dit gesprek heeft als doel de klacht te bespreken, de onvrede te verminderen, zodat er daarna verder samengewerkt kan worden.

### opnieuw bespreken

Als de klacht betrekking te maken heeft met onvrede die al eerder besproken is geweest, maar die kennelijk nog niet opgelost is kunnen, wordt voorgesteld om de klacht te bespreken in een gesprek waarbij twee medewerkers van Mereo aanwezig zijn. Dat is altijd degene op wie de klacht betrekking heeft, en een (ander) lid van de directie. Dit gesprek heeft als doel de klacht te bespreken, de onvrede te verminderen, zodat er daarna verder samengewerkt kan worden.

Voor cliënten is het altijd toegestaan om bij klachtgesprekken met Mereo iemand mee te nemen voor (morele) steun.

### **artikel 4 - registratie van een klacht**

Klachten die worden ingediend bij Mereo worden geregistreerd en jaarlijks geëvalueerd. Dat kan Mereo helpen om het te herkennen als er over terugkerende onderwerpen geklaagd worden en stappen te ondernemen om dat terug te dringen.

Van een klachtengesprek wordt door Mereo ook een verslag gemaakt. Dat wordt toegezonden aan de indiener van de klacht. In dat verslag staat het ook als er tijdens het klachtgesprek afspraken zijn gemaakt.

### **artikel 5 - de inzet van een extern klachtenbureau**

Als er een klachtengesprek heeft plaatsgevonden, en de indiener van de klacht vindt daarna dat er nog onvoldoende is gedaan met de klacht, dan is Mereo altijd bereid daarover nog een keer in gesprek te gaan. Per situatie wordt dan ingeschat wat de beste samenstelling is voor dat gesprek. Er bestaat ook de mogelijkheid om een extern klachtenbureau te benaderen. Mereo is aangesloten bij de klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg B.V. ([www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)) onder lidmaatschapsnummer 16048. Voor het benaderen van Klachtenportaal Zorg met betrekking tot een klacht is het niet noodzakelijk om de klacht eerst met Mereo zelf te bespreken. Cliënten kunnen en mogen ook Klachtenportaal Zorg rechtstreeks benaderen. Het klachtenreglement en de manier waarop door Klachtenportaal Zorg wordt omgegaan met klachten is op te vragen bij Mereo (via [klacht@mereo.nl](mailto:klacht@mereo.nl)) en via de website van [Klachtenportaalzorg.nl](http://Klachtenportaalzorg.nl)