



Rapportage Klacht

Datum: 6 juli 2017

De klacht betreft het programma – de bejegening – de behandeling van klachten binnen het instituut.

Klager werd op 22 juni 2017 per mailbericht geïnformeerd dat zijn klacht door CTA CW in behandeling is genomen en in een formele setting zal worden behandeld.

De klacht is in een formele setting behandeld op 29 juni jl. en voortgezet op 4 juli 2017.

Deelnemers aan beide sessies waren: Directeur – psycholoog – de maatschappelijke werker – de afdelingscoördinator en de wnd. SG Ministerie GMN

Bevindingen uit het gesprek

- Het programma is afgestemd op een middenmoot (gemiddelde IQ van cliënten waarvan 90% LVB'ers zijn en lager)
- Alternatief aanbod is mogelijk. De klager heeft echter nimmer aangegeven dat hij een alternatief programma wenst. Ook is dit niet aangegeven door de verzorgers/mentoren.
- Er is een interne klachtenprocedure met een vertrouwenspersoon.
- Er is geen klacht ontvangen.
- 1x per maand krijgen cliënten een gesprek met de rechter. Ook daar heeft klager niet geklaagd.
- Klager heeft een probleem om zich aan de regels te houden.
- Het instituut herkend de uitspraken van de verzorgers waarover wordt geklaagd. Ze zijn bezig met een gedragscode en bejegeningnormen voor de medewerkers.

Acties Instituut n.a.v. de klachtbehandeling:

1. In gesprek met klager wijzen op de interne klachtmogelijkheden hoewel hij zich te allen tijde bij de CTA kan beklagen
2. In een algemene vergadering met de bewoners de klachten mogelijkheden incl. klacht bij CTA onder de aandacht brengen
3. Gedragscode en bejegeningnormen vaststellen en (intern)bekendmaken
4. Traject met GMN aangaan voor modernisering beleid/wetgeving om rekening te houden met internationale normen voor privacy e.d. van cliënten in gedwongen kader.
5. Mogelijkheden onderzoeken om een cliëntenraad in te stellen.