

Klachtenprocedure

Cliënten kunnen hun ontevredenheid over de hulp of hun begeleider uiten middels het volgende stappenplan. De stappen dienen één voor één genomen te worden, alvorens wordt overgegaan naar de volgende stap. Dit om zo zorgvuldig mogelijk om te gaan met het ongenoegen.

Aanleiding:

De cliënt is ergens ontevreden over.

Dit kan te maken hebben met de hulp inhoudelijk, praktisch of met de begeleider.

Hoe te handelen:

Stap 1:

De cliënt maakt ontevredenheid kenbaar bij de begeleider. Dit kan gedaan worden middels een gesprek. Wanneer dit lastig is, kan het ook via whatsapp of mail worden aangegeven.

De cliënt en de begeleider proberen samen tot een oplossing te komen.

Stap 2:

Wanneer het niet is gelukt om met de begeleider tot een oplossing te komen of de cliënt voelt zich niet veilig bij de begeleider om de klacht te bespreken, wordt doorgedaan naar stap 2:

Ik ben er ook! Kindercoaching en Begeleiding heeft een vertrouwenspersoon waarbij de cliënt anoniem zijn of haar klacht kan uiten. Deze vertrouwenspersoon luistert naar de cliënt en kijkt samen met de cliënt hoe zij tot een oplossing kunnen komen. Wanneer nodig neemt de vertrouwenspersoon hierin actie. Dit altijd in overleg met de cliënt. Alles wat verteld wordt blijft tussen hen. Wanneer de cliënt of iemand gevaar loopt, zal de vertrouwenspersoon samen bespreken welke stappen ondernomen moeten worden.

Vertrouwenspersoon:

Naam: Aileen Kivits

Mail: info@akivitsbegeleiding.nl

Telefoon: 06 114 816 74

Stap 3:

Wanneer de cliënt nog niet tot een oplossing is gekomen met de begeleider én vertrouwenspersoon, kan contact worden opgenomen met de generalist. De generalist is gekoppeld aan de cliënt vanuit de Gemeente. De cliënt kan de klacht melden middels mail, telefoon of een gesprek.

Stap 4:

Wanneer de cliënt niet rechtstreeks tot een oplossing is gekomen met zijn of haar begeleider (stap 1) én de klacht is niet afgehandeld middels de vertrouwenspersoon (stap 2), én stap 3 is doorlopen, kan worden overgegaan naar stap 4:

Ik ben er ook! Kindercoaching en Begeleiding is aangesloten bij een klachtencommissie.

De cliënt gaat hiervoor naar de website: www.erisietsmisgegaan.nl

Scrol naar beneden en klik op: "ik ben cliënt en wil mijn onvrede melden".

Vervolgens dient een formulier ingevuld te worden met gegevens van de cliënt en de zorgverlener. Hier wordt ook de klacht omschreven. Er wordt binnen twee werkdagen contact opgenomen met cliënt. Hierin wordt een online dossier aangemaakt. Er wordt samen bekeken hoe de klacht kan worden afgehandeld.