

Protocol: klachtenregeling

Inleiding

Bij Wauw speciaal voor jou wordt er uiteraard gestreefd naar een zo goed mogelijke hulpverlening aan cliënten. Echter kunnen zich altijd situaties voordoen waarover u een klacht wil indienen. In onderstaand protocol vindt u informatie over onze klachtenregeling.

Klachtenprocedure

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? U kunt uw klacht via het klachtenformulier op onze website invullen. We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing. Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg.

Vertrouwenspersoon

U kunt gebruikmaken van een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Deze persoon kan u helpen het probleem bespreekbaar te maken en is er uitsluitend voor u.

Klachtenformulier

Als u gebruikt maakt van het klachtenformulier, gelden onderstaande regels:

1. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht.
2. Er wordt een afspraak gemaakt voor een gesprek tussen de klager en Wauw speciaal voor jou. In dit gesprek wordt gevraagd om een toelichting te geven op de klacht. Na afloop van het gesprek, wordt er een verslag geschreven wat de klager toegestuurd krijgt. Mocht de klacht tijdens dit gesprek niet direct opgelost kunnen worden, volgt er een overleg binnen Wauw speciaal voor jou met de contactpersoon, het zorgteam, teamleider en directrice waarin een oordeel gevormd wordt.
3. Wauw speciaal voor jou stelt de betrokken personen binnen vier weken, nadat de klager het klachtenformulier heeft ingevuld, schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
4. Indien het voor Wauw speciaal voor jou niet mogelijk is haar oordeel uit te brengen binnen vier weken, doet zij schriftelijk met redenen omkleed een mededeling aan de betrokken personen, onder vermelding van het termijn waarbinnen zijn/haar oordeel zal uitbrengen. Dit termijn mag maximaal twee weken zijn.
5. In geval van lacunes in dit protocol beslist het managementteam van Wauw speciaal voor jou.

Afhandeling

Wauw speciaal voor jou geeft uiterlijk binnen 6 weken een oordeel over de klacht. Mocht bemiddeling niet lukken of is de klager niet tevreden met het oordeel van Wauw speciaal voor jou, dan is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar Wauw speciaal voor jou zich aan heeft verbonden.

De geschilleninstantie geeft een bindend oordeel over het geschil binnen 6 maanden.

Klachtenformulier

Algemene gegevens:

Naam:	
Straat en huisnummer:	
Postcode:	
Woonplaats:	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	

Gegevens klacht:

Datum indienen klacht:	
Datum voorgevallen situatie:	
Naam betrokken werknemer(s) Wauw:	
Overige betrokkenen:	
Beschrijving situatie:	
Concrete omschrijving klacht:	
Eventuele overige opmerkingen:	