



KvK 68469837  
IBAN: NL16 RABO 0331 3981 33  
info@zorgbegeleidinguniek.nl  
www.zorgbegeleidinguniek.nl

### **Protocol klachtenprocedure Zorgbegeleiding Uniek**

Wij streven naar tevredenheid voor zowel wettelijk vertegenwoordigers als cliënten. Het kan voorkomen dat wettelijk vertegenwoordigers niet tevreden zijn of ergens een klacht over hebben. De klachtenprocedure is ervoor bedoeld om klachten zo zorgvuldig mogelijk te behandelen en zo snel en doeltreffend mogelijk de klacht bij wettelijk vertegenwoordigers weg te nemen. Daarnaast vinden wij het belangrijk om op de hoogte gesteld te worden van klachten, zodat we deze aan kunnen pakken en hiervan kunnen leren als medewerker en als organisatie. Wij nemen klachten ten alle tijden serieus.

### **Werkwijze klachtenprocedure**

Kleine klachten worden mondeling besproken met de aanwezige of desbetreffende begeleiding. Zij beslist (eventueel in overleg met haar collega's) hoe de klacht wordt opgelost. Indien nodig worden er door het team afspraken gemaakt en direct teruggekoppeld naar wettelijk vertegenwoordigers. Als het niet mogelijk is om de klacht direct op te lossen wordt er een schriftelijke aantekening gemaakt, bij voorkeur in aanwezigheid van de wettelijk vertegenwoordigers. Dit wordt altijd besproken met de leidinggevende en zo nodig het team. Begeleiding koppelt de voorgestelde oplossing en afspraken binnen een week terug aan de wettelijk vertegenwoordiger. Indien van toepassing maakt zij melding van de klacht, de oplossing en de eventuele afspraken bij haar collega's. De klacht, de oplossing en eventuele aanvullende afspraken worden gemeld aan de leidinggevende. De leidinggevende informeert altijd na een week en maand of er naar tevredenheid gehandeld is. Zijn de wettelijk vertegenwoordigers niet tevreden met de uitkomst van de klachtenbehandeling, dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende.

Wanneer er grotere klachten of schriftelijk ingediende klachten bij Zorgbegeleiding Uniek zijn, maakt begeleiding binnen één week een afspraak met wettelijk vertegenwoordigers en eventueel leidinggevende voor een persoonlijk gesprek waarin de klacht samen besproken wordt. Gezamenlijk wordt gezocht naar een oplossing en worden eventueel gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd. De leidinggevende houdt een dossier bij van de klachtbehandeling. Na een maand informeert de leidinggevende bij de wettelijk vertegenwoordigers of de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Indien een wettelijk vertegenwoordigers niet tevreden is over de interne klachtafhandeling van Zorgbegeleiding Uniek, kan een klacht worden ingediend bij stichtingklachtenregeling.nl. Hierover is meer te vinden op onze site.

Opgesteld op: 20-08-19  
Geschreven door: Rosa Otten  
Versie: 20-08-19 19:05  
Definitief verklaard op 20-08-19 door Rosa Otten