



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 zijn/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 zijn/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. Tot het gesprek worden de werkzaamheden neergelegd. In het overleg met de betrokkenen wordt gezamenlijk gezocht naar een oplossing die voor alle partijen werkbaar is en worden eventueel gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd en ondertekend door alle betrokken partijen. De leidinggevende houdt een dossier bij van de klachtbehandeling. Na twee weken 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, dan kan een klacht worden ingediend bij stichtingklachtenregeling.nl. Hierover is meer te vinden op onze website.

Opgesteld op: 25-01-22
Geschreven door: Rosa Otten
Versie: 25-01-22 13:17
Definitief verklaard op 25-01-22 door Rosa Otten



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

AKJ – Zorgbelang vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ - vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ en Zorgbelang zijn zelfstandige stichtingen, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van een instelling voor jeugdhulp.

Wat kan de vertrouwenspersoon voor jou doen?

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over de hulp die je krijgt. Als je er niet uit komt met de hulpverlener van je instelling, neem dan contact op met een vertrouwenspersoon van het AKJ. Allereerst luisteren zij naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met de instelling.

Zo bereik je het AKJ :

- Bel naar 088 – 555 1000
- Mail naar info@akj.nl
- Chat met een vertrouwenspersoon via de website www.akj.nl. De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.