

Protocol: klachtenregeling 2018

Uitgangspunten

- Er wordt gestreefd naar een zo goed mogelijke hulpverlening aan cliënten;
- Echter, er kunnen zich altijd situaties voordoen waarin cliënten of ouders/verzorgers willen klagen over gedragingen van 'Wauw speciaal voor jou';
- Het verdient de voorkeur dat cliënt of ouder/verzorgers en betrokken hulpverlener in een gesprek trachten de levende onvrede tot een oplossing te brengen;
- Er is gelegenheid om gebruik te maken van het klachtenformulier op de website, bij het uitblijven van een bevredigende oplossing voor de cliënt of ouder/verzorgers.

Contactpersoon

- Anke Hurkmans (directie) is de contactpersoon betreft de klachten van Wauw speciaal voor jou.
- Wanneer u onduidelijkheden ondervindt over het oplossen of indienen van een klacht, kunt u haar inschakelen om de procedure voor een klacht te starten of om informatie te verkrijgen.
- Wanneer u een mail stuurt naar info@wauwspeciaalvoorjou.nl met een contactverzoek, dan wordt er binnen 5 werkdagen contact met u opgenomen. De contactpersoon kan ten alle tijden overleg plegen met het team van Wauw speciaal voor jou.

Klachtenformulier

In dit protocol is een leeg klachtenformulier opgenomen. Als u gebruikt maakt van het bijgaande klachtenformulier, gelden onderstaande regels:

1. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht.
2. Alvorens de klacht in behandeling wordt genomen, wordt er gekeken door de contactpersoon of de klacht waardig genoeg is. Wanneer er wordt besloten dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, krijgt de klager zo spoedig mogelijk bericht met bijbehorende redenen.
3. Wanneer er besloten is de klacht in behandeling te nemen, wordt er een afspraak gemaakt voor een gesprek tussen de klager en de contactpersoon van Wauw speciaal voor jou. In dit gesprek wordt gevraagd om een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, er wordt nog géén oplossing gezocht. Na afloop van het gesprek, wordt er door de contactpersoon een verslag geschreven wat de klager toegestuurd krijgt.
4. De contactpersoon, eventueel in overleg met het team, vormt haar oordeel op basis van het ingevulde klachtenformulier en het gesprek wat heeft plaatsgevonden tussen klager en contactpersoon. Komt de contactpersoon in samenwerking met het team niet tot een eensluidend oordeel, dan beslist hij/zij met meerderheid van stemmen. De contactpersoon treedt met één oordeel naar buiten.
5. De contactpersoon stelt de klager, de beklagde en het team binnen zes weken nadat de klager zich tot de contactpersoon heeft gewend schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
6. Indien het voor de contactpersoon niet mogelijk is haar oordeel uit te brengen binnen zes weken, doet zij schriftelijk met redenen omkleed een mededeling aan de klager, de beklagde en het team onder vermelding van het termijn waarbinnen de contactpersoon zijn/haar

oordeel zal uitbrengen. De klachtenbehandeling mag in geen enkel geval langer dan zes maanden duren.

7. In geval van lacunes in dit protocol beslist het managementteam van Wauw speciaal voor jou.

Afhandeling

De contactpersoon deelt binnen 4 weken mede aan het team of de klager met het oordeel instemt of dat de klager nog verdere maatregelen wil ondernemen en zo ja, welke.

Verslaglegging

Tijdens elke teamvergadering zorgt de contactpersoon ervoor dat er een verslag is van haar werkzaamheden van de afgelopen maand. Dit verslag wordt verspreid onder het team en gezamenlijk besproken. Eventuele tips en/of onduidelijkheden worden teruggekoppeld naar de contactpersoon. De notulist maakt een verslag van besproken punten.

Klachtenformulier 2018

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:	