

# Protocol: klachtenregeling

## Inleiding

Bij Wauw speciaal voor jou wordt er uiteraard gestreefd naar een zo goed mogelijke hulpverlening aan cliënten. Echter, er kunnen zich altijd situaties voordoen waarin cliënten of ouders/verzorgers willen klagen over Wauw speciaal voor jou. Het verdient de voorkeur dat cliënt of ouder/verzorger en betrokken hulpverleners in een gesprek trachten de levende onvrede tot een oplossing te brengen. Klachten kunnen gemeld worden bij de aangewezen contactpersoon, tevens is er gelegenheid om gebruik te maken van het klachtenformulier op de website, bij het uitblijven van een bevredigende oplossing voor de cliënt of ouder/verzorger.

## Klachtenprocedure

Klachten komen bij Wauw speciaal voor jou binnen via contactpersonen of teamleider. Er wordt dan afgewogen of er een gesprek met zorgteam en/of directie kan worden ingepland. Wanneer er geen passende oplossing kan worden gevonden is er mogelijkheid te verwijzen naar een externe klachtenregeling. De cliënt (en/of ouder/vertegenwoordiger) kunnen gebruik maken van de AKJ vertrouwenspersoon. Deze persoon kan de cliënt helpen het probleem op te lossen en is uitsluitend voor de cliënt. Wanneer dit nog onvoldoende blijkt om de klacht op te lossen wordt het klachtenportaal zorg ingeschakeld. Ondersteuning en bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris draagt bij tot het bespreekbaar maken van de klacht en oplossing. In uiterst geval komt de klacht bij de geschillencommissie, dit is een onpartijdige organisatie die een conflict beslecht.

## 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](mailto: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.

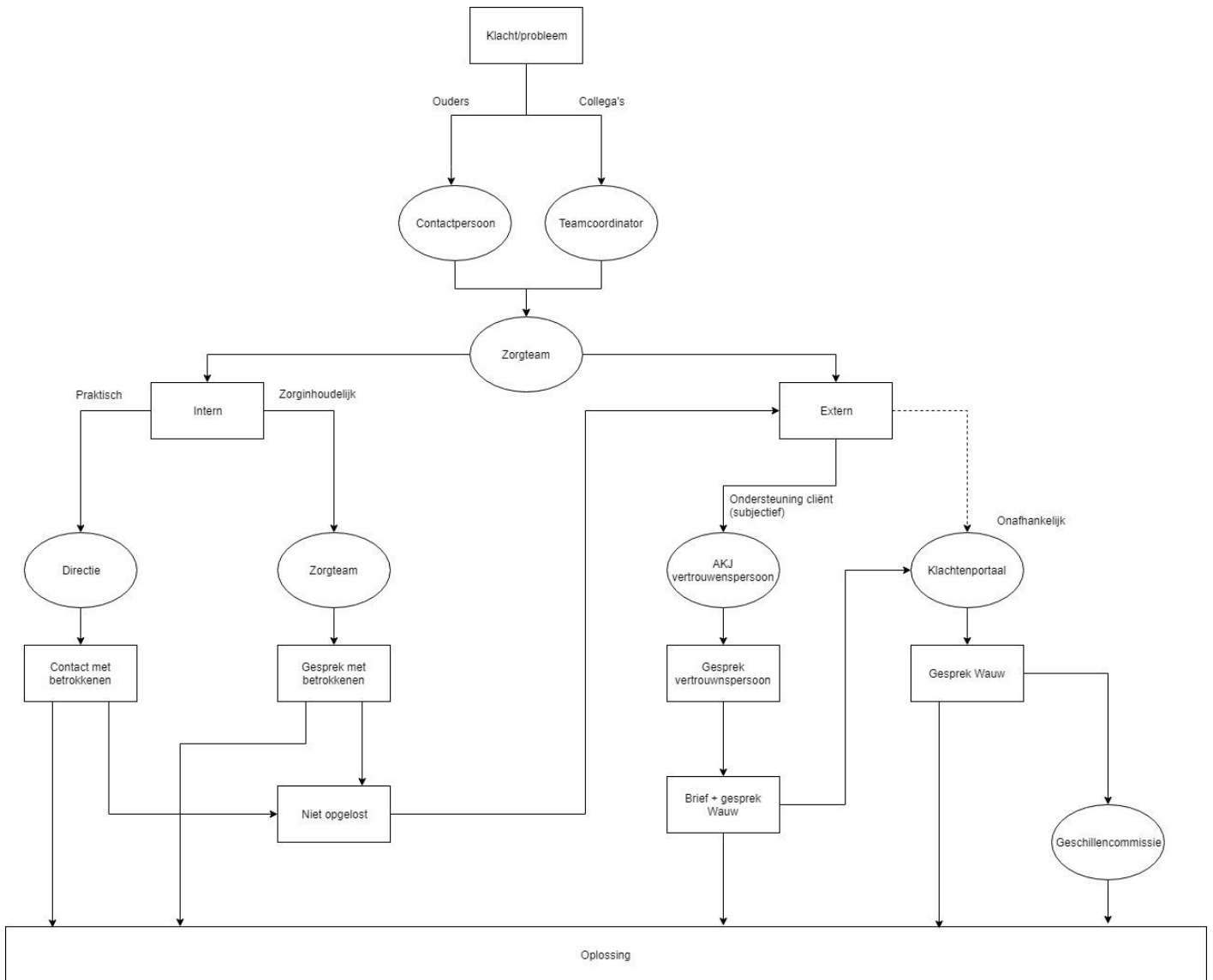
4. De contactpersoon, het zorgteam en de teamleider, eventueel in overleg met het team, vormen een oordeel op basis van het ingevulde klachtenformulier en het gesprek wat heeft plaatsgevonden tussen klager en contactpersoon.
5. Het zorgteam/de directie stelt de klager, de beklaagde en het team binnen 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 beklaagde 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

Wauw speciaal voor jou  
Zorg voor kinderen met een bijzondere hulpvraag

### 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:	