

Klachtenprocedure:

Als de cliënt de klacht niet met zijn/haar begeleider durft op te pakken of wil oppakken kan hij/zij er ook voor kiezen om de klacht direct met de externe klachtencommissie op te pakken, de gegevens hiervan staan verderop in deze procedure.

Klacht van cliënt komt binnen bij de desbetreffende begeleider;

- De begeleider signaleert de klacht en tracht dit direct bespreekbaar te maken met de cliënt;
- De begeleider zoekt indien mogelijk in samenspraak met de cliënt naar een oplossing;
- Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden dan wordt de klacht op een nader te bepalen moment met de cliënt besproken;
- Alle klachten en het resultaat wordt door de begeleider teruggekoppeld naar de directie middels het meldingsformulier;
- Tijdens het vervolgggesprek tussen de cliënt en de begeleider wordt de klacht besproken;
- Er wordt in samenspraak met cliënt gezocht naar een oplossing;
- Wanneer de klacht nogmaals niet opgelost kan worden dan wordt afgesproken dat de cliënt binnen twee weken een vervolgggesprek krijgt waarin het resultaat en de conclusie worden besproken. In tussentijd gaat de begeleider in overleg met de directie om een oplossing te bespreken;
- De klacht, het resultaat en de maatregelen worden in een teamvergadering teruggekoppeld en vermeld op de actielijst en/of in notulen;
- De directie neemt maatregelen om de klacht in het vervolg te voorkomen;
- De uitkomsten worden (indien gewenst) met de cliënt teruggekoppeld door de directie.

Is de cliënt ondanks de inspanning van begeleider (evt. in samenspraak met de directie) niet tevreden gesteld, of als de cliënt de klacht niet intern op wil/kan pakken, dan wordt de cliënt de mogelijkheid geboden om de klacht formeel in te dienen bij Erisietsmisgegaan.nl (www.erisietsmisgegaan.nl). De Kleine Ontmoeting is bij deze organisatie aangesloten.

Bij een klacht die ingediend is bij de klachtencommissie dan volgt de klachtenprocedure conform de procedure van deze onafhankelijke klachtencommissie, deze is te vinden op hun website.