



Klachtenprocedure

Kinderen Gewoon Anders hierna genoemd de KGA, wil al haar cliënten, relaties betaalde en onbetaalde medewerkers zorgvuldig behandelen. Toch blijft hulpverlening het werk van mensen. Er kunnen altijd onbedoeld fouten gemaakt worden. Wij houden dan ook rekening met de actuele wetgeving over dit onderwerp, zo is er onder andere een klachtenfunctionaris en zijn wij lid van een onafhankelijke geschillencommissie.

Onze klachtenprocedure geeft onze cliënten en/of ouders/verzorgers eerst de mogelijkheid om intern de klacht neer te leggen en te bespreken. Dat geeft degene die uw klacht heeft veroorzaakt de mogelijkheid iets te herstellen of te verbeteren. Vaak is een persoonlijk gesprek waarin u aangeeft waar u tegen aan gelopen bent al heel prettig en voldoende.

Wij zien een klacht als een advies om onze kwaliteit te verbeteren.

Mochten wij er onderling niet uitkomen of geeft de klacht hier aanleiding voor, kan er contact worden gezocht met de klachtenfunctionaris. Hierover zijn alle cliënten geïnformeerd, nieuwe cliënten worden geïnformeerd via de huisregels.

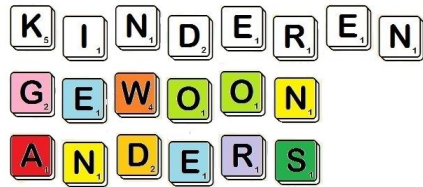
Onderstaand wordt de klachtenprocedure beschreven.

1. Medewerk(st)er

- Ontvangt een mondelinge of schriftelijke klacht van een cliënt, familielid, medewerk(st)er of andere betrokken personen of partijen.
- Behandelt de klacht en neemt indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen.
- Indien de melding niet op een klachtenformulier is ingediend legt de medewerk(st)er dit vast op het klachtenformulier en verstrekt deze aan de Klachtenfunctionaris en geeft de eventuele direct genomen maatregelen aan op het formulier.
- Bij dringende zaken wordt de klacht direct overgedragen aan de Klachtenfunctionaris.

2. Klachtenfunctionaris

- Beoordeelt of de procedure goed gevolgd is. Mocht dit niet het geval zijn dan wordt de klacht teruggelegd.
- Beoordeelt de aanleiding inhoudelijk en hoort zowel schriftelijk dan wel mondeling beide partijen en zo nodig ook anderen die bij de klacht betrokken waren.
- Stelt vast of er maatregelen getroffen moeten worden en legt dit vast op het formulier. Hij streeft er naar om binnen één maand tot een uitspraak te komen over de gegrondheid van uw klacht.
- Stelt, naar aanleiding van het onderzoek, vast of de melding besproken moet worden met het bestuur.
- Wanneer geen maatregelen noodzakelijk zijn, wordt de klacht gearhiveerd en worden eventuele betrokkenen op de hoogte gesteld van deze beslissing.



3. *Bestuur*

- Stelt vast welke maatregelen genomen moeten worden.
- Draagt er zorg voor dat de maatregelen worden uitgevoerd. De genomen maatregelen worden geëvalueerd.
- Stelt vast of het doorvoeren van wijzigingen in het kwaliteitssysteem noodzakelijk is om de dienstverlening van zorg-, welzijn- en onderwijskwaliteit te verbeteren.
- Brengt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de afhandeling van de melding.

4. *Medewerk(st)er*

- Werkt het klachtenformulier bij.
- Archiveert het klachtenformulier.

De klachtenfunctionaris is te bereiken via:

- E-mail: klacht@kinderengewoonanders.nl

