

E.13.8 Klachtenregeling

versie 27-06-2022



Violaine Janssen Eftweekend

Violaine Janssen

Integrale Ambulante Jeugdhulp

Adres: Kasteellaan 34, 1829 BG Oudorp (NH)

AGB code: 94063678

KvK-nummer: 69624771

Tel: 06-81924333

Mail: v.janssen@zorgring.nl

Ik, Violaine Janssen van het bedrijf Violaine Janssen, Eftweekend vertrouw erop dat u zaken waarvan u denkt dat deze (nog) beter kunnen met mij bespreekt. Dit is een essentieel onderdeel van het laten slagen van de hulpverlening.

Mocht de hulp, ondanks het aangeven hiervan aan mij, dusdanig ervaren dat u ontevreden bent dan kunt u hierover kosteloos een klacht indienen. Dit kunt u doen bij klachten commissie 'Er is iets misgegaan'. U bereikt de klachtencommissie via de website www.erisietsmisgegaan.nl.

Goed om te weten is dat alle u bij het AKJ terecht kunnen als u vragen, klachten, advies of een vertrouwenspersoon nodig heeft. Desgewenst kan de vertrouwenspersoon van het AKJ u gratis ondersteunen. <https://www.akj.nl/welkom/>

De klachtenregeling via www.erisietsmisgegaan.nl bestaat uit 4 fasen.

Fase 1 Er samen uit komen

De cliënt geeft aan wat hem dwars zit en wat hij wil bereiken.

Fase 2 Klacht

De cliënt kan bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een functionaris van het herstelteam. De functionarissen van het Herstelteam zijn getraind en ervaren in communicatie, coaching en advies en zijn op geen enkele manier verbonden aan de zorgverlener. Als de cliënt zich kan vinden in de manier waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar de zorgaanbieder gezonden.

Fase 3 Mediation

Als ook Fase 2 niet heeft geleid tot een voor cliënt en zorgaanbieder aanvaardbare oplossing, kan door elk van beiden een beroep worden gedaan op begeleiding door een mediators.

Fase 4 Geschillencommissie

Als ook fase 3 niet heeft geleid tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing, voegt de mediator de gemaakte afspraken in een verslag aan het dossier toe en stelt hij of zij de cliënt en de zorgaanbieder daarvan in kennis. De cliënt kan het geschil in dat geval binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de Geschillencommissie die aan is gesloten bij erisietsmisgegaan.nl. De geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl is erkend door het CIBG onder registratienummer CIBG/EGi 27349.2.

Samengevat

Klachten binnen minimaal tien (10) werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling genomen en afgehandeld binnen zes (6) weken.

Klachten die niet binnen vijftien (15) werkdagen zijn opgelost na in behandeling te zijn genomen worden na het verstrijken van die periode onmiddellijk aan Opdrachtgever (de gemeente) gemeld.

Ik voer actief beleid om het aantal klachten te reduceren.