

Doel

Iedere belanghebbende de mogelijkheid bieden een klacht te uiten en deze correct af te handelen.

Inleiding

De klachtenregeling bestaat uit een werkwijze hoe en wie een ontvangen klacht in behandeling wordt genomen en welke mogelijkheid een klager heeft indien hij of zij niet tevreden is met geboden oplossing.

Werkwijze

Klachten kunnen door eenieder die betrokken is bij door De Korenschoof Spel en Therapie uitgevoerde zorg, worden ingediend. De persoon die een klacht heeft bepaald de wijze zoals zij hun klacht in eerste instantie kenbaar willen maken. Dit kan op verschillende wijzen, bijvoorbeeld in een gesprek, telefonisch of per e-mail.

De klacht wordt, afhankelijk van de aard van de klacht, in eerste instantie intern besproken door (een samenstelling van) de zorgcoördinator, teamcoördinator, hoofdbehandelaar, directrice en/of de kwaliteitsmanager. Binnen 10 werkdagen ontvangt de klager een (schriftelijke-) reactie.

Wanneer de klager niet tevreden is over deze afhandeling, wordt de klager verwezen naar de externe klachtenfunctionaris, die te bereiken is via www.erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden en via hen vervolgens mogelijk ook naar de onafhankelijke klachtencommissie.

De Korenschoof Spel en Therapie geeft bij de intake aan dat de klachtenregeling te vinden is op de website. Alle zorgverleners die vanuit De Korenschoof Spel en Therapie werken zijn op de hoogte van deze werkwijze.

Wanneer de klacht gaat over een vaktherapeut, kan de klager ook terecht bij de Federatie Vaktherapeutische Beroepen (FVB) en eventueel RBZC onder wiens tuchtrecht De Korenschoof Spel en Therapie haar zorgverlening uitvoert. Uiteraard kan klager zijn of haar klacht ook rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtencommissie voorleggen.

In geval van gegronde klacht zal De Korenschoof Spel en Therapie passende maatregelen nemen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen en daar de betrokkenen over te informeren. Dit wordt opgenomen in het verbeterregister, dat is opgenomen in het beleid- en stuurdocument.

Tekst website / Brief aan ouders/verzorgers

Geachte ouder / verzorger,

De therapeuten en medewerkers van De Korenschoof Spel en Therapie proberen zo zorgvuldig mogelijk hun werkzaamheden uit te voeren en zorgvuldig om te gaan met uw gegevens en (zorg)vragen. Desondanks kan het gebeuren dat je een klacht hebt over De Korenschoof. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door De Korenschoof Spel en Therapie of een medewerker van De Korenschoof Spel en Therapie. Wij stellen het erg op prijs als je deze onvrede met ons bespreekt.

Wij zullen altijd proberen om deze naar tevredenheid op te lossen. Daarvoor kunt u een gesprek aanvragen met de betreffende therapeut of medewerker of met de klachtenfunctionaris van De Korenschoof Spel en Therapie, via www.erisetsmisgegaan.nl/onvrede-melden

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht of onvrede bij ons kenbaar te maken.

- Bespreek de klacht met de therapeut, de zorgcoördinator of de directrice.
- Maak met je de therapeut, de zorgcoördinator, hoofdbehandelaar, kwaliteitsmanager of de directrice een afspraak om over de klacht te praten.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon. Er zijn twee vertrouwenspersonen voor u beschikbaar:
 - Via erisetsmisgegaan.nl/onvrede-melden kunt u contact opnemen en aangeven dat u graag in gesprek wil met de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.
 - Via Jeugdstem kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon via het telefoonnummer: 088 555 1000

Je kunt met de vertrouwenspersonen praten als u het niet eens bent met de zorg. Ook kunnen zij u helpen bij het duidelijk krijgen van een probleem, het voorbereiden van gesprekken, het ondersteunen in gesprekken die gaan over onvrijwillige zorg, of het ondersteunen bij het schrijven van brieven of e-mails.