

Klachten – en complimentenregeling

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een dienst, een medewerker of een van onze voorzieningen. Een compliment daarentegen is een uiting van waardering. De Sleutelbloem beschouwt iets als een klacht of compliment wanneer iemand ons laat weten (on)tevreden te zijn over een situatie.

Klachten en complimenten

De Sleutelbloem streeft ernaar kwalitatief goede en verantwoorde zorg te bieden. Goede zorg ontstaat wanneer de relatie tussen onze deelnemers en professionals gebaseerd is op vertrouwen en veiligheid. We ontvangen graag feedback, zowel positief als negatief, omdat dit ons in staat stelt te leren en onze dienstverlening waar nodig te verbeteren.

Indienen van een klacht of compliment

Iedereen die betrokken is bij onze organisatie, inclusief deelnemers, ouders en wettelijk vertegenwoordigers, stagiaires, vrijwilligers en ketenpartners, kan een klacht of compliment indienen. Klachten dienen bij voorkeur binnen 4 tot 6 weken na het voorval te worden ingediend, om ervoor te zorgen dat ze zo snel mogelijk kunnen worden behandeld.

Bij De Sleutelbloem heb je diverse mogelijkheden om een klacht in te dienen: mondeling, schriftelijk of via het klachtenformulier op onze website. Neem contact op met je leidinggevende, mentor of contactpersoon voor schriftelijke of mondelinge klachten. Anders verwijzen we je graag naar de website: www.de-sleutelbloem.nl/klachten We registreren en verzamelen alle klachten en complimenten, ongeacht hoe ze binnenkomen: persoonlijk, digitaal of via ons ideeënbusje. We nodigen je uit voor een gesprek waarin we samen naar een oplossing zoeken. Jouw stem is belangrijk voor ons, en we luisteren graag naar je. Jouw feedback draagt bij aan de verbetering van onze dienstverlening, daarom nemen we elke klacht serieus. Als je vertrouwelijkheid wenst, kun je ook contact opnemen met onze vertrouwenspersoon via vertrouwenspersoon@de-sleutelbloem.nl

Alle klachten en complimenten worden vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met degenen die betrokken zijn bij het afhandelingsproces. Wanneer een klacht wordt ingediend, word je uitgenodigd voor een gesprek om de aard en oorzaak van de klacht te begrijpen en samen tot een oplossing te komen. Als een klant niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door De Sleutelbloem, zijn er mogelijkheden om extern bezwaar aan te tekenen, zoals bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen of het AKJ.

Extern bezwaar aantekenen

Als je niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door De Sleutelbloem, zijn er mogelijkheden om extern bezwaar aan te tekenen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De Sleutelbloem heeft hiervoor een overeenkomst met de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Meer informatie over hoe je dit kunt doen vind je op de website: <https://www.degeschillencommissie.nl/> of via het telefoonnummer 070-3105310. Je krijgt dan binnen een termijn van zes weken een reactie op jouw klacht.

Als je te maken hebt met jeugdhulp kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de manier waarop een jeugdhulpverlener met jou is omgegaan. Dan kun je terecht bij het AKJ, dit is de organisatie van de vertrouwenspersonen voor de jeugdhulp. Zij zijn onafhankelijk en zelfstandige. Meer informatie over hoe je dit kunt doen vind je op de website 088 555 1000 <https://www.akj.nl/> of via telefoonnummer 070-3105310.