

Klachten- en complimentenregeling deelnemers

Klachten en complimenten

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.

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.

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. We registreren en verzamelen alle klachten en complimenten

Indienen van een klacht of compliment bij De Sleutelbloem

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 zo spoedig mogelijk ingediend te worden, bij voorkeur binnen 4 tot 6 weken, om ervoor te zorgen dat jouw klacht spoedig wordt behandeld.

Bij De Sleutelbloem zijn er diverse mogelijkheden om een klacht in te dienen: mondeling, schriftelijk, digitaal of via ons ideeënbusje.

Na het ontvangen van een klacht nodigen we je uit voor een gesprek waarin we samen naar een oplossing zoeken. Alle klachten en complimenten worden vertrouwelijk behandeld en de inhoud wordt alleen gedeeld met degenen die betrokken zijn bij het afhandelingsproces.

Vertrouwenspersoon

Als je vertrouwelijkheid wenst, kun je contact opnemen met onze externe vertrouwenspersoon via vertrouwenspersoon@de-sleutelbloem.nl

Als een deelnemer niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door De Sleutelbloem, zijn er mogelijkheden om extern bezwaar aan te tekenen.

Extern bezwaar aantekenen

Als je niet tevreden bent 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 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 JeugdStem, dit is de organisatie van de vertrouwenspersonen voor de jeugdhulp. Zij zijn onafhankelijk en zelfstandig. Meer informatie vind je op de website <https://www.jeugdstem.nl/> of via telefoonnummer 088-5551000.