

## **Wat is een klacht of compliment?**

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

## **Klachten en complimenten**

De Sleutelbloem wil kwalitatief goede en verantwoorde zorg bieden. Goede zorg komt tot stand wanneer de relatie tussen onze deelnemers en professionals gebaseerd is op vertrouwen en veiligheid. Wanneer er iets goed gaat horen we dit natuurlijk graag, maar ook wanneer er in jouw beleving iets anders is gegaan dan verwacht of je je onheus bejegend voelt komen wij dit ook graag te weten. Hier kan de Sleutelbloem van leren en waar nodig verbeteren.

In deze klachten – en complimenten procedure heeft de Sleutelbloem omschreven hoe je een klacht of compliment aan de Sleutelbloem kan maken, hoe wij hier mee omgaan, hoe wat je kan doen als je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht.

## **Wie kan een klacht indienen?**

In principe kan iedereen een klacht indienen, alle deelnemers, ouders en wettelijk vertegenwoordigers, stagiaires, vrijwilligers en ketenpartners

## **Hoe gaat de Sleutelbloem om met klachten of complimenten?**

De Sleutelbloem registreert en verzamelt alle klachten en complimenten. Dit kan persoonlijk of via de website; [www.de-sleutelbloem.nl](http://www.de-sleutelbloem.nl) (aanpassen) Op deze manier kunnen wij leren van voorgekomen situaties.

Wanneer je heb aangegeven ontevredenheid te ervaren wordt je uitgenodigd voor een gesprek. We kunnen overleggen wie er bij dit gesprek aanwezig zijn. De Sleutelbloem vindt het belangrijk om van jou te horen waarover je klacht heb en proberen gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Wanneer je liever met een vertrouwenspersoon spreekt kan dit via: [tanny@de-sleutelbloem.nl](mailto:tanny@de-sleutelbloem.nl)

Soms lukt het niet om samen tot een oplossing te komen. Wanneer de onvrede na een gesprek niet is weggenomen kan je een officiële klacht indienen 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 telefoonnummer 070-3105310. Je krijgt dan binnen een termijn van zes weken een reactie op jouw klacht.

Als je te maken heb met jeugdhulp kan het gebeuren dat je niet tevreden bent op 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 onafhankelijken zelfstandig. 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.