



Klachtenprotocol Stichting Get Aut!

Doel van dit protocol:

Klachten zorgvuldig behandelen. Zo snel en doeltreffend mogelijk de klachten en of zorgen bij cliënten, ouders / verzorgers weg te nemen.

Waarom?

1. Wij streven naar tevreden cliënten, ouders en / of verzorgers.
2. Van klachten kun je leren; als medewerker en als organisatie.

Waar kan ik binnen Get Aut! terecht met mijn klachten?

Waar gewerkt wordt, kunnen er zaken mislopen. Get Aut! doet zijn uiterste best om alle cliënten goed te begeleiden. Helaas lukt dat niet altijd. Bent u van mening dat er iets niet goed gaat, dan is het belangrijk dat wij dat weten. Dan kunnen wij uw klacht zo snel mogelijk oplossen, herstellen wat niet goed werkt en met nieuwe leerpunten onze organisatie beter maken. U kunt uw klacht op verschillende manieren kenbaar maken.

Een klacht mondeling indienen:

Bent u het niet eens met (onderdelen van) de begeleiding of heeft u een klacht over andere zaken? Bespreek het dan zo snel mogelijk met de direct betrokken begeleider of anders met de leidinggevende. Een gesprek lost vaak veel op. Vindt u het lastig om hem of haar er rechtstreeks op aan te spreken, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen.

Een klacht schriftelijk indienen:

U kunt uw klacht schriftelijk indienen via ons klachtenformulier en dit naar ons mailen. (kijk hiervoor op onze website). Aan de gehele klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden. Uw klachtenformulier of e-mail komt in eerste instantie terecht bij de klachtenfunctionaris. **De klachtenfunctionaris neemt binnen 1 week contact met u op**, met als doel tot een gezamenlijke oplossing te komen en/of uw klacht door te zetten naar de direct leidinggevende, eveneens met als doel om tot een gezamenlijke oplossing te komen. Is de klachtenfunctionaris niet in staat om samen met u een oplossing voor uw klacht te vinden, dan zorgt hij / zij ervoor dat de klacht wordt doorgestuurd naar de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt dan contact met u op.

Wie kunnen er een klacht indienen?

- Zelf een klacht indienen
Als u niet tevreden bent over de manier waarop u door onze instelling bent benaderd of behandeld, kunt u zelf een klacht indienen.
- Namens u een klacht indienen
Als u het lastig vindt om zelf een klacht te formuleren en in te dienen, kan een persoon uit uw omgeving dat namens u doen. In dat geval geldt dezelfde procedure als wanneer u zelf een klacht indient.

- Klacht van iemand uit uw omgeving
Het kan ook zo zijn dat iemand uit uw omgeving niet tevreden is, bijvoorbeeld een ouder of verzorger. Ook dan geldt dat een gesprek vaak de kou uit de lucht haalt. Lukt dat niet, dan kan die persoon een klacht indienen.

Klachtenformulier

U kunt een klacht indienen met behulp van het klachtenformulier en dit mailen naar:

klachten@get-aut.nl

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit 1 onafhankelijke jurist, 1 medewerker van Get Aut! en een secretaris. De klachtencommissie bevestigt schriftelijk binnen drie werkdagen de ontvangst van een klacht aan de indiener. Binnen 1 week zal de klachtencommissie contact opnemen met de betrokken medewerker en vragen om verweer in te dienen indien diegene dat nodig acht. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht door de klachtencommissie. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Indien mogelijk vindt door leden van de klachtencommissie bemiddeling plaats tussen de indiener van de klacht en de aangeklaagde medewerker. De klager krijgt uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht schriftelijk bericht van de zorgaanbieder. Dit kan ook digitaal zijn. In dit bericht staan de klacht, welke beslissingen de klachtencommissie over de klacht heeft genomen en binnen welke termijn eventuele aanbevelingen ten gevolge van de klacht zullen worden gerealiseerd. Indien noodzakelijk kan een klachtoordeel door de klachtencommissie 4 weken uitgesteld worden. De klachtencommissie doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Evaluatie van de klachten en verbeteringen van zorg

Get Aut! is een lerende organisatie en vindt het belangrijk om ook vanuit klachten de kwaliteit van de begeleiding te kunnen verbeteren. De klachten worden per half jaar binnen het bestuur geëvalueerd.

