# 

# **Complimenten- en klachtenregeling**

# **Complimenten en klachten**

Bij Eigenzinnig Zorg doen we er alles aan om begeleiding van goede kwaliteit te bieden. Als we iets goed doen dan horen we dit graag (compliment), zodat we hiermee door kunnen gaan. Maar ook als er in jouw beleving iets misgaat of anders gaat dan je verwacht had (klacht) willen we het graag horen zodat we hiervan kunnen leren en aanpassingen kunnen maken als dit nodig is.

Deze complimenten- en klachtenprocedure hebben we geschreven zodat het voor iedereen duidelijk is hoe je een compliment of klacht aan ons duidelijk kunt maken, hoe wij hiermee omgaan en welke mogelijkheden je hebt als je nog niet tevreden bent over hoe wij zijn omgegaan met je klacht.

**Wat is een compliment of klacht?**

Bij Eigenzinnig Zorg zien we iets als een compliment of klacht wanneer iemand tegen ons zegt, mailt of op een andere manier duidelijk maakt dat hij of zij (on)tevreden is over onze begeleiding.

**Hoe gaan we om met complimenten of klachten?**

Bij Eigenzinnig Zorg schrijven we alle complimenten en klachten die we krijgen op in een register. Dit doen we anoniem. We doen dit zodat we regelmatig kunnen bekijken of er complimenten of klachten zijn die over dezelfde dingen gaan. Dit is belangrijk voor ons omdat we hiervan kunnen leren en aanpassingen kunnen maken in onze begeleiding als dit nodig is.

Als je hebt aangegeven ontevreden te zijn dan nodigen we je uit voor een gesprek. Samen overleggen we wie hierbij zijn. We vinden het belangrijk om van jou en degene die belangrijk voor je zijn te horen waarover je ontevreden bent. Je kunt ook de onafhankelijke vertrouwenspersoon vragen of die met je meekomt naar het gesprek. Met elkaar proberen we dan een oplossing te vinden voor je klacht die voor iedereen goed is.

Soms lukt het niet om met elkaar tot een goede oplossing te komen. Als je na het gesprek nog steeds ontevreden bent dan kun je een officiële klacht indienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Eigenzinnig Zorg heeft hiervoor een overeenkomst met de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Je krijgt dan binnen 6 weken (met de mogelijkheid tot verlenging van de termijn met 4 weken) een reactie op je klacht. Meer informatie hierover vindt u op de website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/onze-rol-en-de-wkkgz/de-wkkgz/>.

Wanneer ook dit niet tot tevredenheid leidt kun je een klacht indienen bij een geschillencommissie. Eigenzinnig Zorg is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg Algemeen. Meer informatie over hoe je dit kunt doen vind je op de website [https://www.degeschillencommissie.nl](https://www.degeschillencommissie.nl/)/of via telefoonnummer 070-3105310.

**Wie kan een klacht indienen?**

Iedereen kan een klacht indienen bijvoorbeeld jongeren, ouders, medewerkers, stagiaires en ketenpartners.

**Hoe kan ik de vertrouwenspersoon bereiken?**

Wanneer je ontevreden bent kan het lastig zijn om dit te uiten en kan het fijn zijn om je hierbij te laten ondersteunen door een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en gebonden aan geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat hij je vraag of klacht alleen na jouw toestemming met anderen bespreekt.

Meer informatie over wat een vertrouwenspersoon voor je kan doen en hoe je deze kunt bereiken vind je op de website van het Advies- en klachtenbureau Jeugdzorg - Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp op [www.akj.nl](http://www.akj.nl) of via telefoonnummer 088-5551000.