

# **KLACHTENPROCEDURE**

**STICHTING LOEK@YOU**

# KLACHTENPROCEDURE

## U HEEFT EEN KLACHT. WAT NU?

Stichting LOEK@YOU biedt onder andere activiteiten aan gericht op de zorg van kinderen. Hiervoor werkt de stichting samen met zelfstandige zorgprofessionals. Deze zorgprofessionals noemen we vakspecialisten. Transparante communicatie staat bij allen van hen hoog in het vaandel.

De overheid wil dat iedereen in Nederland goede zorg krijgt en dat wil Stichting LOEK@YOU natuurlijk ook. We willen dat mensen zich gehoord en gezien worden maar we willen ook openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en hier van leren. Dit om de gezamenlijke zorg te verbeteren.

### Wat is onze aanpak bij een klacht?

#### Op wie heeft de klacht betrekking?

Onderstaande klachtenprocedure heeft betrekking op cliënten, ouders/opvoeders, vakspecialisten en vrijwilligers.

#### In gesprek gaan

Bij een klacht gaat Stichting LOEK@YOU uit van een open communicatie met elkaar. Als u niet helemaal tevreden bent, gaat u in gesprek met de persoon waarover u een klacht heeft. We gaan er vanuit dat dit gebeurt in een veilige omgeving, waar rekening gehouden wordt met elkaars gevoelens, normen en waarden. Klachten uiten via Social Media behoort in onze ogen niet tot de gebruikelijke gang van zaken. Klachten worden in een goed gesprek met elkaar besproken.

#### Klachtenfunctionarissen

Mocht u er niet uit komen met diegene waar het over gaat, dan kunt u een klachtenfunctionaris van stichting LOEK@YOU benaderen. Dit kunt u doen door de klacht in een mail te sturen naar [info@lerenopeigenkracht.nl](mailto:info@lerenopeigenkracht.nl). De desbetreffende klachtenfunctionaris neemt diezelfde week contact op met u. Er wordt een afspraak gepland om met u in gesprek te gaan. In het gesprek hebben we de tijd om naar u te luisteren en wordt samen met u gezocht naar een oplossing.

#### Klachtencommissie

Mocht u er toch niet uitkomen en heeft u een klacht over een gedraging van een vakspecialist of een vertegenwoordiger van Stichting LOEK@YOU jegens een jeugdige of vertegenwoordiger van de jeugdige (ouder/opvoeder/voogd), dan kunt u een formele klacht indienen, door het formulier in de bijlagen in te vullen en te mailen naar [info@lerenopeigenkracht.nl](mailto:info@lerenopeigenkracht.nl). Dit formulier wordt dan ingebracht bij de klachtencommissie van Stichting LOEK@YOU.

## De klachtencommissie van Stichting LOEK@YOU

De klachtencommissie van Stichting LOEK@YOU bestaat uit tenminste 3 personen, een onafhankelijke voorzitter (deze is niet werkzaam als jeugdaanbieder en niet bij Stichting LOEK@YOU) en twee leden van het bestuur van Stichting LOEK@YOU. Welke bestuursleden dit zijn, zal bij ontvangst van de klacht, bepaald worden.

## Het proces in de klachtencommissie

De klachtencommissie wordt geleid door de onafhankelijke voorzitter. Nadat de klacht is ontvangen beslist de klachtencommissie binnen vier weken of de klacht gegrond is en onderbouwt dit aan u.

Indien dit termijn niet wordt behaald ontvangt u daarover bericht met de reden en een nieuwe datum.

Beide partijen krijgen de gelegenheid tot het geven van een mondelinge of schriftelijke toelichting op de gedraging waarover is geklaagd. Zij mogen zich bij laten staan.

Er zal naar gestreefd worden om de klacht naar tevredenheid op te lossen.

## Klacht door stichting over vakspecialist

Mocht Stichting LOEK@YOU een klacht hebben over een vakspecialist dan wordt in eerste instantie in gesprek gegaan met desbetreffende vakspecialist.

Ongenoegen of verbeterpunten worden in een open gesprek geuit en er wordt gezocht naar nieuwe mogelijkheden.

Mocht er niet uitgekomen worden met desbetreffende vakspecialist door welke reden dan ook, dan kan in goed overleg gestopt worden met de samenwerking.

Mocht de stichting een officiële klacht willen doen over een vakspecialist dan zijn vakspecialisten waar mee samengewerkt wordt ook allen zelfstandig lid van een onafhankelijke en door Ministerie van VWS erkende geschilleninstantie. Het proces van de geschilleninstantie wordt dan gevolgd.

## Externe vertrouwenspersoon

Ouders, verzorgers of wettelijk vertegenwoordigers kunnen met hun klacht terecht bij klachtenfunctionaris of klachtencommissie. Als het om ongewenst gedrag gaat dan gaan we ook het liefste met u in gesprek. Men kan zich dan ook richten tot onze externe vertrouwenspersoon. Hiervoor kunt u zich wenden tot "Het Vennekuus," Mariska van de Ven, telefoonnummer: 040-2051245.

## Wat te doen bij een compliment?

Natuurlijk horen we ook de complimenten graag. Wilt u complimenten aan ons kenbaar maken, mail gerust naar [info@lerenopeigenkracht.nl](mailto:info@lerenopeigenkracht.nl).

## **Bijlage: Het Stichting LOEK@YOU klachtenformulier**

*Het klachtenformulier wordt alleen gebruikt als u een formele klacht heeft voor de klachtencommissie (zie klachtenprocedure).*

Jammer, u bent niet helemaal tevreden en u heeft een LOEK@YOU klacht. Ondanks dat we met het team van Stichting LOEK@YOU onze uiterste best doen om het juiste te bieden voor uw kind, kan het gebeuren dat u als klant ontevreden bent over onze service. Hoewel dit niet altijd te voorkomen is, betreuren wij dit heel erg. Wij danken u voor het invullen van het LOEK@YOU klachtenformulier. Wij proberen van onze fouten te leren en zullen uw klacht dan ook zeer serieus behandelen. Op korte termijn zult u van ons een reactie ontvangen, indien u aangegeven heeft dat u dit wenst.

*Korte omschrijving klacht:*

---

---

---

---

*Naam ouders:*

*Naam kind(eren):*

*Adres:*

*Postcode:*

*Woonplaats:*

*Telefoon privé:*

*Telefoon werk:*

*Email:*

*Datum indienen klacht:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Wat is de klacht (uitgebreide omschrijving):*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw klacht?*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Heeft u een verbetertip (invullen door klant of medewerker):*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op uw klacht?      Ja/nee*  
*Zo ja, kunt u deze hieronder toelichten?*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Afgezien van deze klacht. Hoe waardeert u Stichting LOEK@YOU in het algemeen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Hoe wilt u over deze klacht benaderd worden:

---

---

---

---

Aanvullende opmerkingen:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

In te vullen door bestuurslid van Stichting LOEK@YOU:

Klachtnummer: \_\_\_\_\_  
Datum ontvangst: \_\_\_\_\_  
Bevestiging ontvangst naar klachtmelder d.d.: \_\_\_\_\_  
Naam klachtbehandelaar: \_\_\_\_\_  
Datum klacht opgelost: \_\_\_\_\_

**Graag alle vragen volledig invullen.  
Voegt u bijlagen toe? Stuur ons een kopie en houd het origineel zelf.  
Wij archiveren uw bijlagen bij het klachtenformulier.**