



Het Rotven

Begeleidings- en ontmoetingscentrum voor
kinderen met een uitdaging in contact

Protocol

Klachtenregelingen 2020

Uitgangspunten

- Er wordt gestreefd naar een zo goed mogelijke hulpverlening aan cliënten.
- Echter, er kunnen zich altijd situaties voordoen waarin cliënten of ouders/verzorgers willen klagen over gedragingen van Het Rotven.
- Het verdient de voorkeur dat cliënt of ouder/verzorger en betrokken hulpverlener in een gesprek trachten de levende onvrede tot een oplossing te brengen.
- Er is gelegenheid om gebruik te maken van het klachtenformulier in de ouderpagina van Carenzorgt, bij het uitblijven van een bevredigende oplossing voor de cliënt of ouder/verzorger.

Contactpersoon

- De directie is de contactpersoon betreft de klachten van Het Rotven.
- Wanneer u onduidelijkheden ondervindt over het oplossen of indienen van een klacht, kunt u de directie inschakelen om de procedure voor een klacht te starten of om informatie te verkrijgen.
- Wanneer u een mail stuurt naar info@hetrotven.nl met een contactverzoek, dan wordt er binnen 5 werkdagen contact met u opgenomen. De contactpersoon kan ten alle tijden overleg plegen met het team van Het Rotven.

Klachtenformulier

In dit protocol is een leeg klachtenformulier opgenomen. Als u gebruikt maakt van het bijgaande klachtenformulier, gelden onderstaande regels:

- 1) De klager ontvangt binnen 5 werkdagen schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht.
- 2) Alvorens de klacht in behandeling wordt genomen, wordt er gekeken door de directie of de klacht waardig genoeg is. Wanneer er wordt besloten dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, krijgt de klager zo spoedig mogelijk bericht met bijbehorende redenen.



Het Rotven

Begeleidings- en ontmoetingscentrum voor kinderen met een uitdaging in contact

- 3) Wanneer er besloten is de klacht in behandeling te nemen, wordt er een afspraak gemaakt voor een gesprek tussen de klager en de directie van Het Rotven. In dit gesprek wordt gevraagd om een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, er wordt nog géén oplossing gezocht. Na afloop van het gesprek, wordt er door de directie een verslag geschreven wat de klager toegestuurd krijgt.
- 4) De directie, eventueel in overleg met het team, vormt haar oordeel op basis van het ingevulde klachtenformulier en het gesprek wat heeft plaatsgevonden tussen klager en directie. Komt de directie in samenwerking met het team niet tot een eensluidend oordeel, dan beslist hij/zij met meerderheid van stemmen. De directie treedt met één oordeel naar buiten.
- 5) De directie stelt de klager, de beklaagde en het team binnen zes weken nadat de klager zich tot de directie heeft gewend schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 6) Indien het voor de directie niet mogelijk is haar oordeel uit te brengen binnen zes weken, doet zij schriftelijk met redenen omkleed een mededeling aan de klager, de beklaagde en het team onder vermelding van het termijn waarbinnen de directie zijn/haar oordeel zal uitbrengen. De klachtenbehandeling mag in geen enkel geval langer dan zes maanden duren.
- 7) In geval van tekortkomingen in dit protocol beslist de directie van Het Rotven.

Afhandeling

De directie deelt binnen 4 weken na het oordeel mede aan het team of de klager met het oordeel instemt of dat de klager nog verdere maatregelen wil ondernemen en zo ja, welke.

Verslaglegging

Tijdens elke teamvergadering zorgt de directie ervoor dat er duidelijkheid is over eventuele klachten waar zij contact over hebben gehad de afgelopen maand. Dit wordt gezamenlijk met het team besproken. Eventuele tips en/of onduidelijkheden worden teruggekoppeld naar de directie. De notulist zorgt ervoor dat de besproken punten in de notulen opgenomen worden.



Het Rotven

Begeleidings- en ontmoetingscentrum voor
kinderen met een uitdaging in contact

Klachtenformulier 2020

Algemene gegevens:

Naam:	
Straat en huisnummer:	
Postcode:	
Woonplaats:	
Telefoonnummer:	
Emailadres:	

Gegevens klacht:

Datum van indienen klacht:	
Datum voorgevallen situatie:	
Naam betrokken werknemer(s) Het Rotven:	
Overige betrokkenen:	
Beschrijving situatie:	
Concrete omschrijving klacht:	
Eventuele overige opmerkingen:	