

**Quadraat
Klachtenregeling**

25 mei 2018

Quadraat

Uitgangspunt

Bij het opstellen van de klachtenprocedure gaan we uit van het volgende:

- Quadraat streeft naar dienstverlening met een hoge kwaliteit.
- Mocht een ouder/verzorger/opdrachtgever ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan willen wij graag dat u dit aan ons laat weten.
- Wij nemen elke klacht serieus en hopen met u tot een passende oplossing te komen. Tegelijkertijd zien wij in een dergelijke melding de kans om onze werkzaamheden te optimaliseren.

Klachtencommissie

Quadraat kent een klachtencommissie bestaande uit drie personen. De commissie wordt voorgezeten door een externe voorzitter. Het proces zal worden geleid door de coördinator van Quadraat, in de persoon van Hans de Bakker. Het derde commissielid zal bestaan uit een maatschapslid die beschikt over de juiste expertise m.b.t. de zaak. Indien de klacht een der commissieleden betreft zal de samenstelling van de klachtencommissie worden aangepast.

Klachtenprocedure

1. Een klacht wordt telefonisch, schriftelijk of digitaal ingediend. We zorgen ervoor dat de klacht zo snel mogelijk bij de juiste persoon/personen terecht komt.
2. Indien een van onze cliënten een klacht heeft m.b.t. een door Quadraat verleende dienst, zal de betrokken medewerker in eerste instantie zelf contact opnemen met de betreffende cliënt (of diens ouder(s)/verzorger(s)) voortaan benoemd als *klager*. De medewerker poogt de klacht in eerste instantie zelf af te handelen.

Termijn: Zo snel mogelijk, richtlijn: 5 werkdagen*

De klacht wordt altijd gemeld bij de coördinator. Ook de manier waarop de klacht is afgehandeld wordt gemeld. Hiervan wordt een melding gemaakt in het maatschap-administratiesysteem QUIP.

Wanneer de betrokken medewerker er niet uitkomt met de klager, zal de coördinator contact opnemen met de klager. In overleg met klager en medewerker zal worden gezocht naar een passende oplossing.

Termijn: Zo snel mogelijk, richtlijn: binnen 10 werkdagen*

De klacht wordt altijd beschreven in het maatschap-administratiesysteem QUIP. Ook de manier waarop de klacht is afgehandeld wordt gemeld.

3. Indien er geen oplossing wordt gevonden, wordt de klachtencommissie ingeschakeld. Op dat moment is er sprake van een officiële klacht en wordt deze duidelijk beschreven.

We maken gebruik van een klachtendossier, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- o de NAW-gegevens van de klager;
- o de indieningsdatum van de klacht;
- o een omschrijving van de klacht;
- o de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- o de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- o de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

Zodra dit proces in werking treedt ontvangt de klager een bericht dat de klacht in behandeling is genomen door de klachtencommissie.

4. Indien gewenst kan er een (telefonisch) gesprek plaatsvinden tussen de klager en een of meerdere leden van de klachtencommissie. De klager kan zich tijdens, of voorafgaande aan, dit gesprek laten adviseren door een zelfgekozen (vertrouwens)persoon. Quadraat zal de klager daarbij wijzen op de mogelijkheid om advies in te winnen bij Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), een onafhankelijke organisatie van vertrouwenswerk. Van dit gesprek zal een (kort) schriftelijk verslag worden toegevoegd aan het klachtendossier.

Om een evenwichtig beeld te krijgen van de situatie zal de klachtencommissie ook een gesprek voeren met de betrokken medewerker. Indien gewenst kan de medewerker zich bij laten staan door een zelfgekozen (vertrouwens)persoon. Van dit gesprek zal een (kort) schriftelijk verslag worden toegevoegd aan het klachtendossier.

Termijn: Quadraat streeft naar een afhandeling van de klacht binnen 4 weken *

Elke klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. De klachtencommissie is daarbij verplicht tot geheimhouding. Deze plicht vervalt niet nadat de klacht is afgehandeld.

* Indien deze termijn door omstandigheden niet haalbaar blijkt te zijn, zal er in overleg met klager en medewerker een andere termijn worden afgesproken.