



KRACHTIG t h u i s

KLACHTEN REGLEMENT 2020

M. Wouters & K. Voet – van Rumund
Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Oss, d.d. 03-03-2020

INLEIDING

Bij Krachtig Thuis streven wij naar een hoge kwaliteit van onze dienstverlening. Wij doen ons uiterste best om onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Wij willen graag dat je dit dan bij een van onze medewerkers kenbaar maakt. Hoe eerder wij op de hoogte zijn, hoe eerder wij kunnen proberen de oorzaak van de ontevredenheid weg te nemen. Mocht je toch ontevreden blijven, dan kun je een klacht indienen volgens onze klachtenprocedure.

WAT IS EEN KLACHT

Een klacht kan gaan over de werkwijze, bereikbaarheid, handelswijze, bejegening et cetera van Krachtig Thuis in het algemeen of een medewerker in het bijzonder.

Voorwaarden

- Iedere belanghebbende binnen een door Krachtig Thuis uit te voeren WMO-, of jeugdwettraject heeft het recht om een klacht in te dienen.
- De klacht kan schriftelijk worden ingediend bij 1 van de eigenaren van Krachtig Thuis. (Dit mag ook per e-mail). Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen.
- Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - Naam en adres van de melder;
 - de datum van de melding;
 - een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

PROCEDURE

Je klacht wordt in behandeling genomen door de eigenaren van Krachtig Thuis, Maartje Wouters en Kim Voet- van Rumund. Binnen een week zal er contact met je opgenomen worden over de ingediende klacht en vervolprocedure.

Je kunt de klacht per post of email naar ons toe sturen.

Per post: Krachtig Thuis
Rossinistraat 9
5344 AK Oss
t.a.v. M. Wouters en K. Voet

Per mail: info@krachtig-thuis.nl

De eigenaar handelt de klacht niet af indien daarbij de onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest. Deze onafhankelijke klachtenafhandeling zal geschieden door de vertrouwenspersoon.

KLACHTBEHANDELING

De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. De eigenaar stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. Indien het ongenoegen van melder niet is weggenomen, kan melder zich wenden tot het klachtenportaal Zorg (www.klachtenportaalzorg.nl). Krachtig Thuis is hierbij aangesloten met ID nummer 8221.

Indien je gebruik maakt van een PGB, kun je ook terecht bij het zorgkantoor voor bemiddeling.

GEEN VERPLICHTING TOT AFHANDELING KLACHT

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- De klacht anoniem is.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de eigenaar schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Ben jij het overzicht kwijt?

Het gevoel dat het allemaal teveel is?

Wordt er aan alle kanten aan je getrokken?

*Wij kunnen
jou helpen!*

Kim Voet-van Rumund & Maartje Wouters

WWW.KRACHTIG-THUIS.NL

06 14 88 00 91 | info@krachtig-thuis.nl