

Klachtenregeling

Elke klacht is een kans om het beter te doen. WD Jongerenbegeleiding wenst dat je tevreden bent over de service en hecht veel waarde aan goede contacten met cliënten. Daarom werk ik steeds aan de kwaliteit van de dienstverlening. Helaas kan het wel eens anders lopen dan verwacht. Ben je het niet eens met de begeleiding, heb je een klacht of moet er volgens jou iets veranderen: maak het bespreekbaar. Alleen als klachten kenbaar gemaakt worden, kan ik er iets aan doen. Soms is een goed gesprek voldoende om jouw onvrede weg te nemen.

Aangezien WD Jongerenbegeleiding vooralsnog 1 medewerker heeft, namelijk Wendy Daniëls – van de Laar, zal een klacht door mij, Wendy, opgepakt worden en zo goed mogelijk worden afgehandeld.

Hoe dien je de klacht in? En aan welke eisen moet een klacht voldoen?

- **Mondeling**

Eenvoudige, snel oplosbare klachten worden meteen behandeld.

- **Schriftelijk**

Is jouw klacht niet zo eenvoudig dan kun je het beter op papier zetten. Een schriftelijke klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Deze moet in ieder geval het volgende bevatten; jouw naam en adres, de datum en een zo uitgebreid mogelijke omschrijving van de klacht. Tot slot moet je de schriftelijke klacht ondertekenen.

Zodra de schriftelijke klacht ontvangen is krijg je hiervan binnen vijf dagen een reactie toegestuurd.

Wat gebeurt er met jouw klacht?

De klacht wordt bij WD Jongerenbegeleiding in behandeling genomen. Er zal dan met jou een afspraak gemaakt worden om de klacht te bespreken. Er wordt van dit gesprek een schriftelijk verslag gemaakt. Na het gesprek krijg je een mondelinge uitleg én een brief toegezonden met de motivering van de uitkomst en de conclusies. Een en ander zal, indien mogelijk, binnen een termijn van vier weken afgehandeld worden.

Belangrijk om nog te vermelden: Alle klachten worden natuurlijk vertrouwelijk behandeld.

Kan het probleem niet worden opgelost, dan kan je jouw klacht bespreken met een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris via SKJ.