

Klachtenregeling Van Kammen Begeleiding

Van Kammen begeleiding wil goede zorg bieden die aansluit bij de behoeften van de cliënt en zijn netwerk. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de begeleiding. Daarom is Van Kammen Begeleiding aangesloten bij een klachtencommissie via de zorgcoöperatie Klaver4you.

Er zijn drie manieren voor een client om een klacht in te dienen. Dit zijn klachtopvang, klachtbemiddeling en klachtbehandeling. De client is vrij om te kiezen op welke manier hij/zij de klacht indient. De client ontvangt bij de start van de begeleiding informatie over de klachtenregeling waarin alles duidelijk uitgelegd wordt en contactgegevens staan van de klachtencommissie. Van Kammen Begeleiding geeft er de voorkeur aan de eerste optie omdat we graag een open klimaat willen stimuleren voor het behandelen van uitingen van onvrede over begeleiding.

1. Klachtopvang: De client bespreekt de klacht met de begeleider waar het om gaat. Samen proberen client en begeleider de klacht op te lossen.
2. Klachtbemiddeling: De client bespreekt de klacht met de directie van Van Kammen Begeleiding, die optreedt als bemiddelaar en gaat een driegesprek aan met begeleider en client. Samen proberen zij de klacht zo goed mogelijk op te lossen.
3. Klachtbehandeling: De client dient een klacht in bij de klachtencommissie van Klaver4you. Deze commissie is van Klachtenportaal Zorg. De commissie doet onderzoek en een uitspraak. Tevens geven zij advies over hoe de situatie opgelost kan worden en hoe het in de toekomst voorkomen kan worden.

Contactgegevens

Contactgegevens directie Van kammen Begeleiding:

Jan van Kammen: 06-39603384

Contactgegevens Klaver4you:

info@klaver4you.nl

Contactgegevens Klachtenportaal Zorg:

Klachtenportaal Zorg

Westerstraat 117

1601 AD Enkhuzen

info@klachtenportaalzorg.nl

0228322205 (bij spoed: 0625176207)