



Klachtenprocedure

Bij ons staat een goede samenwerking en tevredenheid van ouders, cliënten en andere betrokkenen centraal. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet helemaal tevreden over bent. Wij horen dat graag, want klachten, suggesties en tips zien wij als waardevolle kansen om te leren en onze opvang en zorg te verbeteren.

Wij zetten ons altijd in om samen met jou tot een passende oplossing te komen.

Interne klachtenprocedure

Wij geven de voorkeur aan om een klacht, suggestie of tip in eerste instantie rechtstreeks te bespreken met de betrokkene.

Een goed gesprek kan vaak al snel tot een oplossing leiden.

- **Bij klachten over medewerkers** (bijvoorbeeld over gedrag of pedagogisch handelen): bespreek dit met de betrokken pedagogisch medewerker. Indien nodig wordt de klacht besproken met de groepscoördinator en vervolgens gerapporteerd aan de directie.
- **Bij administratieve klachten** (zoals over de plaatsingsovereenkomst): neem contact op met de directie,
Mirjam de Wit - Houweling, via info@dewittetovertuin.nl.
De directie behandelt de klacht samen met jou.

Daarnaast kun je ook contact opnemen met **Stichting BEZINNZorg**, bijvoorbeeld wanneer de klacht de geleverde zorg betreft. Dit kan via:

 klachten@bezinnzorg.nl

 **Stichting BEZINNZorg, t.a.v. Klachtenafdeling, Vredeveldseweg 2, 9401 CD Assen**

Indienen van een klacht

Wil je een klacht indienen? Doe dit bij voorkeur binnen twee maanden nadat de aanleiding zich heeft voorgedaan.

Vermeld hierbij in elk geval:

- de datum, naam en adres van de indiener;
- (indien van toepassing) de naam van de betrokken medewerker;
- de locatie en groep;
- een duidelijke omschrijving van de klacht.

Wanneer de klacht een **vermoeden van kindermishandeling** betreft, wordt de **meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling** gevolgd. In dat geval stopt de reguliere klachtenprocedure.

Behandeling van de klacht

De directie is verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling en registratie van klachten.

Na ontvangst van de klacht:

- ontvang je een bevestiging;
- word je op de hoogte gehouden van de voortgang;
- stelt de directie, indien nodig, een onderzoek in.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een medewerker, krijgt deze de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

De directie bewaakt de procedure en zorgt dat klachten zo spoedig mogelijk worden afgehandeld, uiterlijk binnen zes weken.

Na afronding ontvang je een schriftelijk en gemotiveerd oordeel, inclusief eventuele maatregelen en termijnen voor uitvoering.

De klacht wordt opgenomen in het klachtendossier van het betreffende jaar. Jaarlijks worden alle klachten geëvalueerd.
