

Klachtenregeling Valkema

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Valkema vindt het belangrijk om ontevredenheid bespreekbaar te maken en adequaat om te gaan met klachten. Klachten kunnen een aanleiding zijn om maatregelen te treffen. Zo kunnen we voorkomen dat er in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Om onze begeleiding te kunnen verbeteren is het van belang terugkoppeling te krijgen van cliënten. Deze terugkoppeling kunnen we gebruiken om Valkema te verbeteren. Tijdens het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek vragen wij terugkoppeling. Jij als cliënt kunt ook ongevraagd je mening geven over de dienstverlening of over onze coaches. Hoe jij jouw mening kunt geven en hoe deze wordt behandeld, lees je hieronder.

De coaches en medewerkers van Valkema doen hun werk zo goed mogelijk. Toch kan het gebeuren dat je daar niet tevreden over bent. Bijvoorbeeld over de manier waarop de begeleiding wordt uitgevoerd, over afspraken die niet worden nagekomen of over de houding van een medewerker. Valkema streeft naar een sfeer waarin jij, je relaties en familieleden, in openheid met onze coaches en medewerkers kunnen communiceren. Jouw vragen, suggesties en klachten nemen wij altijd serieus. Dat stelt ons in staat onze dienstverlening aan jou en anderen te verbeteren. Iedere klacht is voor ons een kans op verbetering. Hoe jij jouw klacht kunt melden en je mening kunt geven lees je hieronder.

Wij maken hierbij onderscheid tussen tips, incidenten, klachten en claims. Je kunt je klachten op verschillende manieren bij ons kenbaar maken:

1. Bespreken met de coach
2. Via het klachtenformulier van Valkema
3. Via de vertrouwenspersoon
4. Via het klachtenportaal zorg

Wij hanteren de volgende definitie voor een incident: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de begeleiding.

1. Bespreken met de coach

De klacht of het incident kun je mondeling bespreekbaar maken bij je coach. Een incident of klacht kan intern worden afgehandeld mogelijk onder regie van de klachtencoördinator. De klachtencoördinator van Valkema is een onafhankelijke en onpartijdige medewerker van de organisatie.

2. Klachtenformulier

Je kunt je klacht ook kenbaar maken door het klachtenformulier in te vullen en op te sturen via de email of per post. Het klachtenformulier van Valkema is te vinden op onze site, valkema.nl. De klachten coördinator neemt jouw klacht serieus en gaat zorgvuldig om met betrekking tot alle informatie die door jou en/of andere betrokkenen wordt verstrekt. De klachten coördinator waakt ervoor dat privacy van alle betrokkenen gewaarborgd blijft. Beide partijen krijgen de mogelijkheid hun standpunt kenbaar te maken. Ook krijgt iedereen de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd. Het is de taak van de klachten coördinator de klacht en verbeteringen te signaleren om zo de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden.

3. Vertrouwenspersoon

Onze vertrouwenspersoon is Harry Jan Weijers. Mocht je zaken met hem willen bespreken dan is hij bereikbaar tijdens kantooruren (09.00-17.00) op telefoonnummer 06-15235503.

4. Klachtenportaal zorg

Vind jij het lastig om je klacht kenbaar te maken bij je coach bieden wij je de mogelijkheid om een klacht in te dienen via het klachtenportaal zorg. De informatie flyer klachtenportaal Zorg is te vinden op onze site valkema.nl.

Interne afhandeling klacht door Valkema:

1e reactie: altijd zo spoedig mogelijk en persoonlijk. Als je de klacht kenbaar maakt bij de coach dan zal deze het bespreken met jou en de klachten coördinator hiervan op de hoogte brengen. Dien je de klacht in via het klachtenformulier dan zal in eerste instantie de afhandeling plaatsvinden door de klachtencoördinator.

Als je vindt dat jouw klacht onvoldoende of onjuist is behandeld door de betrokkene van Valkema of als je het niet eens bent met de uitspraak, dan kun je tot zes weken na ontvangst van de uitspraak schriftelijk bezwaar aantekenen. De klacht zal dan voorgelegd worden aan een onafhankelijk persoon die geen binding heeft met Valkema. De uitspraak op dit bezwaar is bindend voor Valkema en eventuele consequenties worden door ons snel afgehandeld. Mocht je vinden dat je schade hebt opgelopen als gevolg van het (niet) handelen van jouw coach of een medewerker van Valkema, dan kun je een claim indienen. Claims zullen worden voorgelegd aan onze verzekeraar. Het doel van de klachtenprocedure is elke uiting van ontevredenheid naar tevredenheid van de klant op te lossen, zonder daarbij de belangen van anderen uit het oog te verliezen.

De klachtenprocedure is als volgt: Alle meldingen die wij ontvangen worden geregistreerd. De meldingen worden vertrouwelijk behandeld en uiterlijk binnen 14 dagen na binnenkomst bij de klachten coördinator in behandeling genomen. Uiterlijk 30 dagen na ontvangst van de melding is deze afgehandeld, tenzij nader onderzoek nodig is. In dat geval wordt voor het einde van de 30 dagen aan de betrokkenen gemeld, met onderbouwing van de reden, wanneer uitsluitel over de melding gegeven kan worden.