

## Klachtenregeling

*Wij! Maatschappelijke ondersteuning & Wij! doen*

*Wij doen er alles aan om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Ondanks dat kun je toch een klacht hebben. Deze klacht horen wij graag, want dit geeft ons de kans onze dienstverlening te verbeteren. Welke stappen je kunt ondernemen en waar je met jouw klacht terecht kunt staat hieronder uitgelegd.*

### **1. Heb je klachten of problemen?**

Bespreek deze dan zo snel mogelijk met de persoon die daarvoor verantwoordelijk is. Dus bijvoorbeeld met de consulent of met de begeleider op de dagbesteding. Zij zullen met je overleggen, hoe de problemen opgelost kunnen worden.

### **2. Leidinggevende**

Er kunnen omstandigheden zijn dat je jouw klacht niet aan de verantwoordelijke persoon (consulent of begeleider dagbesteding) kwijt wilt of kunt, of dat het gesprek niet naar tevredenheid verlopen is. In zo'n geval kun je contact opnemen met diens leidinggevende. Samen met jou wordt bekeken welke mogelijkheden er zijn om iets aan je probleem of klacht te doen. Desgewenst zal de leidinggevende trachten door bemiddeling jouw klacht op te lossen. Ook als je geen verdere actie wilt ondernemen maar toch even met iemand over het gebeurde wilt praten, ben je welkom.

### **3. Directeur**

Wanneer jouw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kun je je wenden tot de directeur. De directeur zal alles wat in haar vermogen ligt in het werk stellen om jouw klacht naar tevredenheid op te lossen.

### **4. Externe klachtencommissie**

Kom je er met *Wij!* niet uit dan kun je je klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie. De klachtencommissie onderzoekt je klacht en komt tot een uitspraak. Deze uitspraak gaat naar jou en naar *Wij!* Het managementteam van *Wij!* neemt vervolgens een eindbeslissing over je klacht en stelt vast welke maatregelen er eventueel worden genomen. Het melden van een klacht aan de commissie gaat via een formulier dat je op kunt vragen bij [klachten@wij-ondersteunen.nl](mailto:klachten@wij-ondersteunen.nl)