

## Klachten protocol We're 4 U Coaching & begeleiding

### **Inleiding:**

Als er een uiting van onvrede binnenkomt bij We're 4 U Coaching & begeleiding (hierna ook We're 4 U), dan zal eerst geprobeerd worden deze klacht/onvrede weg te nemen door in eerste instantie met cliënt(en) in gesprek te gaan. Indien de klager niet tevreden is met de aangereikte oplossing(en), dan kan/mag hij/zij een klacht indienen bij ons klachtenportaal ZORG.

### **Doel van de klachtenregeling:**

Met de regeling wordt beoogd:

- De klacht correct af te handelen;
- Regels te stellen voor een effectieve behandeling van klachten;
- De vertrouwensrelatie te herstellen tussen klager en We're 4 U;
- Een laagdrempelige toegang te realiseren voor klachten van buiten de organisatie over de organisatie en haar medewerkers;
- Op grond van ontvangen klachten structurele tekortkomingen in het interne bedrijfsproces of uitingen, handelingen en gedragingen van de medewerkers van de organisatie te signaleren en te zorgen dat deze signalen worden benut voor kwaliteitsverbetering;
- De belangen van de klager en aangeklaagde te behartigen door het scheppen van duidelijke regelgeving waarlangs klachten aanvankelijk informeel (het oplossen van "onvrede") en eventueel later formeel af te handelen.

### **Werkingsfeer van de klachtenbehandeling / Wie kan een klacht indienen:**

De klachtenbehandeling strekt zich uit tot:

- Klachten van derden die op een professionele wijze zijn betrokken bij cliënten van We're 4 U (waarbij de klacht betrekking kan hebben op de aan die organisatie verbonden beroepskrachten);
- Klachten van cliënten;
- Klachten van directe nabestaanden van cliënten (binnen 1 jaar na overlijden van cliënt);
- Mensen kunnen namens een cliënt een klacht indienen, als hij/zij hiertoe gemachtigd is door cliënt en zij handelen in het belang van de cliënt.

### **Klachtdefinitie: wanneer is een klacht een klacht:**

Een klacht wordt omschreven als een uiting van onvrede, waar het niet is gelukt deze uiting weg te nemen door de medewerker(s) van We're 4 U. De klacht kan gaan over het handelen of nalaten van een aan We're 4 U verbonden persoon.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- Het handelen of juist nalaten van We're 4 U (dat wat gezegd, gedaan, geboden en/of besloten wordt of juist wordt nagelaten en de gevolgen daarvan voor de betreffende persoon, bejegening, werkwijze e.d.);
- Het interne bedrijfsproces (gang van zaken, procedure e.d.).

**Regeling formele klachten:**

Indien de klager niet tevreden is met de aangereikte oplossing(en) van We're 4 U, dan kan/mag hij/zij een klacht indienen bij het "klachtenportaal ZORG" waarbij We're 4 U, aangesloten is. Voor meer informatie verwijzen wij u naar onze website onder het kopje more onder "ik heb een klacht". Door voormelde organisatie wordt u verder geholpen inzake de correcte afhandeling(en) c.q. vervolg procedures betreffende uw klacht/ongenoegen.

**Slotbepaling:**

Deze regeling treedt in werking op 01-07-2017 en geldt voor onbepaalde tijd.

