

KLACHTENPROCEDURE COACH'EMUP

Omdat het altijd beter kan



Inhoud

Klachtenprocedure Coach'EmUp.....	1
Klachten.....	1
Procedure.....	1
Tot slot	2

Klachtenprocedure Coach'EmUp

Omdat we allemaal mensen zijn en misverstanden menselijk zijn

Klachten

Bij CoachEmUp doen wij ons uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen. Wij staan erom bekend dat met respect voor ieders cultuur en eigenheid uitgaan van uw vragen en samen met u een passend begeleidingstraject ontwerpen.

Toch kan het altijd voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over de begeleiding, ondersteuning of werkwijze van een begeleider en het niet (voldoende) lukt dit tijdens de begeleiding te bespreken. Wij horen dat graag, zodat wij onze dienstverlening kunnen blijven verbeteren waar dat nodig is.

Procedure

U heeft een klacht. Probeer deze dan eerst met de desbetreffende begeleider op te lossen. Zij kunnen je ook wijzen naar de klachtenprocedure. Wilt u het niet bespreken met de begeleider kunt u een officiële klacht indienen op de volgende manier.

Hoe kan je een klacht indienen.

- Dit kan je doen door een klacht in te dienen via de website <https://coachemup.nl/klacht-indienen-bij-ontevredenheid/>.
- Een mail sturen naar melden@coachemup.nl

Wat is belangrijk om te vermelden:

- Over wie heeft u een klacht.
- Datum van de klacht.
- Wat is er precies voorgevallen.
- Wat zou volgens u een juiste oplossing zijn.

Wat gebeurt er nadat de klacht is ingediend:

- De zorg coördinator (Saloua Ouari) zal contact met u opnemen, dit gebeurt binnen 10 dagen nadat wij de klacht hebben binnengekregen.
- Vervolgens zal er een gesprek plaatsvinden met u.
- Bij het tweede gesprek zal ook de begeleider om wie het gaat aansluiten.
- Er samen worden gezocht naar een passende oplossing.
- Na 2 weken zal de zorg coördinator weer contact opnemen om de oplossing te evalueren.

Wat als u het er daarna nog steeds niet mee eens bent:

Erisietsmisgegaan.nl

Coach'EmUp is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie erisietsmisgegaan.nl. Je kan daar ook je klacht indienen mocht je klacht niet zijn opgelost met de zorg coördinator.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon – jouw recht op ondersteuning

Bij CoachEmUp vinden we het belangrijk dat jij en/of je ouders altijd iemand hebben om op terug te vallen als er vragen of zorgen zijn over de hulp die je ontvangt. Daarom wijzen we je op het recht om contact op te nemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Deze vertrouwenspersoon is er speciaal voor jeugdigen en ouders die te maken hebben met hulp via de Jeugdwet of de Wmo. De vertrouwenspersoon werkt niet voor CoachEmUp en is er om jouw belangen te beschermen, naar je te luisteren en je te helpen als je ergens tegenaan loopt.

Wat kan een vertrouwenspersoon voor jou doen?

- Luistert naar jouw verhaal
- Helpt je om je rechten te begrijpen
- Gaat met jou in gesprek over mogelijke oplossingen
- Ondersteunt je bij klachten of onvrede over de hulpverlening
- Alles wat je bespreekt is vertrouwelijk.

Waar kun je terecht?

- Voor jeugdhulp: www.akj.nl – Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg
- Voor Wmo-hulp: www.clientenvertrouwenspersoon.nl – Onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo

Je kunt zelf contact opnemen of dit bespreken met je begeleider. Je staat er niet alleen voor.

Tot slot

Gelukkig hebben we meestal tevreden cliënten. Omdat er altijd wel dingen te verbeteren zijn aan onze dienstverlening vragen wij u altijd om na een traject tips te geven waarmee wij onze dienstverlening nog verder kunnen versterken. Er gaat ieder jaar ook een klanttevredenheidsonderzoek uit naar iedere cliënt, hierin kan je anoniem je mening geven over de begeleiding.