

KLACHTEN PROCEDURE & VERTROUWENSPERSOON



PI-SPELLO



KLACHTENPROCEDURE & VERTROUWENSPERSOON



Pi-Spello wil haar dienstverlening zo goed mogelijk uitvoeren. Onze medewerkers zetten zich iedere dag met hart en ziel in voor onze cliënten. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening zoals die door Pi-Spello geboden is. Wij waarderen het als u in dat geval uw klacht aan ons doorgeeft.

We willen u vragen uw klacht eerst te bespreken met de betreffende medewerker. Vaak is dat voldoende om het probleem op te lossen. Indien u daarna nog steeds niet tevreden bent, kunt u uw klacht bespreken met een leidinggevende van Pi-Spello. Indien uw klacht ook na dit gesprek nog bestaat, verzoeken we u uw klacht schriftelijk kenbaar te maken aan het management van Pi-Spello.

KLACHTENBEHANDELING

Klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden bij voorkeur door de klager rechtstreeks besproken met de direct betrokken medewerker van Pi-Spello. Is dat niet mogelijk, dan treedt de interne procedure klachtenbehandeling in werking.

INTERNE KLACHTENBEHANDELING

Klager is gedurende twee maanden nadat hij een gebrek in de dienstverlening van Pi-Spello heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, bevoegd een klacht in te dienen bij het management van Pi-Spello. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Elke klacht wordt door het management geregistreerd op een klachtenformulier.

Binnen twee weken na binnenkomst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, en de mededeling dat de klacht via de interne klachtenbehandeling van Pi-Spello wordt afgehandeld. Het management overlegt met de intern betrokken medewerkers over de afhandeling van de klacht.

Indien gewenst door klager of het management vindt er binnen drie weken na binnenkomst van de klacht een gesprek plaats tussen de klager en een betrokken medewerker van Pi-Spello, met als doel een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen.

Klager ontvangt binnen vier weken na binnenkomst van de klacht schriftelijk bericht van getroffen maatregelen en eventuele voorstellen om herhaling te voorkomen, danwel een gemotiveerde verwerping van de betreffende klacht. Van elke klachtbehandeling wordt verslag gedaan op het klachtenformulier.

EXTERNE KLACHTENBEHANDELING

Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie van het Klachtenportaal Zorg:

<https://www.klachtenportaalzorg.nl>

De procedure voor deze externe klachtenbehandeling is opvraagbaar bij het Klachtenportaal Zorg.

VERTROUWENSPERSOON

Iedereen die te maken heeft met jeugdhulp en daar vragen of klachten over heeft, kan bij de onafhankelijke vertrouwenspersonen van het AKJ terecht voor informatie, advies of ondersteuning.

De vertrouwenspersoon van het AKJ is onafhankelijk, dus werkt niet voor Pi-Spello.

De vertrouwenspersoon neemt geen klachten in behandeling, maar informeert over wat u kunt doen bij vragen en klachten.

U kunt de vertrouwenspersoon bereiken via de website van het AKJ: <https://www.akj.nl>

