

KLACHTENPROCEDURE WMO EN JEUGDZORG HEXTRA BEGELEIDING



Wanneer een cliënt niet tevreden is over de geboden begeleiding dan zoeken we graag samen naar een oplossing. Mogelijk heeft de cliënt eerder al met de begeleider gesproken over de onvrede maar heeft dat niet aan de verwachtingen voldaan. Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

In de uitwerking van de procedure wordt verder gesproken over “de klager”.

De procedure is als volgt:

1. Een klacht kan schriftelijk worden gemeld bij de klachtenfunctionaris. Per mail: klachtenfunctionaris@hextrabegeleiding.nl
2. Binnen 5 werkdagen neemt de klachtenfunctionaris contact met de klager op om de klacht door te nemen en afspraken te maken over de behandeling van de klacht.
3. Bemiddeling door de klachtenfunctionaris: de klachtenfunctionaris legt contact met de begeleider om zijn/haar kant van het verhaal te horen en gezamenlijk met de klager wordt gezocht naar een oplossing.
4. Binnen een termijn van 6 weken is er een beslissing genomen. Dit kan eenmalig verlengd worden met 4 weken.