

Klachtenprocedure

Als je ergens ontevreden over bent en je kunt met een medewerker niet tot een oplossing komen, dan kun je een klacht indienen. Hieronder wordt beschreven hoe je dit kunt doen en hoe dit verloopt.

- Om de klachtenprocedure te beginnen, dien je schriftelijk een klacht in. Hiervoor kun je het klachtenformulier gebruiken. Dit formulier kun je opvragen bij een medewerker.
- Je vult dit formulier zelf in, als je hierbij hulp nodig hebt kun je een medewerker of een kerngroep lid of de clientvertrouwenspersoon om hulp vragen. Je levert dit ingevulde formulier in bij de woon- zorg- of een gebiedscoördinator of een medewerker.
- De woon- zorg- of gebiedscoördinator neemt binnen twee werkdagen na het ontvangen van je klacht contact met je op om de klacht te bespreken. Er zijn twee mogelijkheden:
 - 1) Je gaat met de woon- zorg of gebiedscoördinator in gesprek en op zoek naar een oplossing voor de klacht. Dit is de snelste manier om je klacht op te lossen.
 - De klacht wordt naar tevredenheid opgelost. Het klachtenformulier moet bewaard worden, een kopie hiervan wordt daarom doorgestuurd naar de kwaliteitscoördinator.
 - De klacht is niet naar tevredenheid opgelost. Je kunt je klacht dan alsnog indienen bij de klachtencommissie van de Volksbond.
Als je wilt mag je een medewerker, kerngroeplid, clientvertrouwenspersoon mee naar het gesprek nemen.
 - 2) De tweede mogelijkheid is dat je de klacht niet bespreekt met de woon- zorg- of gebiedscoördinator maar de klacht direct indient bij de klachtencommissie van de Volksbond Streetcornerwork. Dit kan ook als je eerst geprobeerd hebt om de klacht met de wooncoördinator op te lossen en dit niet naar tevredenheid gelukt is.
 - Je klacht wordt doorgestuurd naar de klachtencommissie. Waarbij het belangrijk is dat je beschrijft waarom het niet gelukt is de klacht samen met de coördinator op te lossen. Of waarom je niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht.
 - Je krijgt een ontvangstbevestiging van de beleidsmedewerker Kwaliteit en Veiligheid. In deze ontvangstbevestiging staat ook hoe de klachtenprocedure verder verloopt.
 - De klacht zal tijdens de eerst volgende vergadering van de klachtencommissie in behandeling genomen worden. Het kan zijn dat je hiervoor wordt uitgenodigd.

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost staat de weg open voor behandeling bij de klachtencommissie van het POA. De te volgen procedure is te vinden op <http://www.klachtencommissiepoa.nl>

Cliënten kunnen los van deze klachtenprocedure ook met hun klacht terecht bij de gemeente Amsterdam via de website : www.amsterdam.nl/zorg

En in de tweede lijn bij de Gemeentelijke Ombudsman.

(voor vragen over deze regeling kunt u mailen met kwalitytscoordinator@vbscw.nl)