

Klachtenprocedure SELB

Inleiding

SELB hecht grote waarde aan kwaliteit, veiligheid en transparantie binnen de begeleiding. Deze klachtenprocedure is opgesteld conform de Jeugdwet, Wmo 2015 en richtlijnen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Het doel is om klachten zorgvuldig, vertrouwelijk en respectvol te behandelen.

1. Wat is een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over de geboden begeleiding, de bejegening, communicatie, besluitvorming of organisatie van de zorg.

2. Bespreken van de klacht

Wij adviseren om de klacht eerst te bespreken met de betrokken begeleider of contactpersoon. In veel gevallen kan de klacht in overleg en op informele wijze worden opgelost.

3. Indienen van een formele klacht

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan een formele klacht schriftelijk worden ingediend bij de vertrouwenspersoon via:

vertrouwenspersoon@selbservices.com

4. Bevestiging en behandeling

Binnen 5 werkdagen na ontvangst ontvangt u een schriftelijke bevestiging. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht door een onafhankelijke functionaris. Indien nodig worden betrokkenen gehoord.

5. Termijnen

SELB streeft ernaar klachten binnen 6 weken af te handelen. Indien meer tijd nodig is, wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd.

6. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

7. Ontevreden over de afhandeling

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kunt u dit kenbaar maken. SELB zal samen met u kijken naar vervolgstappen.

8. Slotbepaling

Deze klachtenprocedure is bedoeld om de kwaliteit van zorg te verbeteren en een veilige omgeving te waarborgen voor cliënten, ouders en betrokkenen.