

Klachtenregeling

We willen graag dat de cliënten aan wie we zorg verlenen tevreden zijn. Het kan zijn dat je ondanks onze zorgvuldigheid ergens een klacht over hebt, of dat je ergens niet tevreden over bent. We vinden het fijn als je dat ons persoonlijk laat weten. Er samen uitkomen is altijd het fijnst. We vinden het belangrijk dat onze cliënten en hun ouders/verzorgers zich gehoord en serieus genomen voelen. We hanteren daarom de volgende procedure:

- fouten en incidenten worden altijd gemeld aan de ouders/verzorgers van onze cliënten
- we bespreken samen hoe we deze fouten in de toekomst kunnen voorkomen
- als een cliënt of de ouders/verzorgers daarvan een klacht hebben, kunnen zij die zowel direct mondeling als via de mail melden
- we nemen altijd kennis van de klacht
- we luisteren hier naar en vragen de klager deze klacht op papier te zetten
- we bespreken daarna deze klacht samen met de klager
- als we er samen toch niet uitkomen wordt de cliënt gewezen op onze onafhankelijke geschillen commissie, hier kun je zonder kosten een klacht indienen.

De kleine bron is aangesloten bij ZZP Nederland. Via hen beschikken we over een onafhankelijke klachtenfunctionaris en zijn we aangesloten bij een door de minister erkende geschilleninstantie (Quasir). Hiermee voldoet de kleine bron aan de Wkkgz