

Klachtenprocedure

Bent u niet tevreden?

Het team van stichting iQ+ streeft ernaar om de deelnemers van onze activiteiten, iedereen die ons benadert met vragen en alle anderen die met onze stichting in aanraking komen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Om dit te bereiken werken we volgens richtlijnen en procedures om de kwaliteit te waarborgen. Dit betreft zowel de aanname van nieuwe vrijwilligers als de aanmeldingen voor onze activiteiten, als ook de berichten en vragen die binnenkomen van ouders en anderen. Mocht er onverhoopt toch iets gebeuren, waar u niet tevreden over bent, dan staan twee wegen open om dit kenbaar te maken:

- A. u maakt via info@stichtingiqplus.nl uw klacht bekend. Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen om tot een oplossing te komen.
- B. indien u niet tevreden bent over de uitkomst van stap A, of indien u deze stap niet wilt zetten, dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Op uw verzoek zullen wij u de naam en het telefoonnummer van onze vertrouwenspersoon mailen. De vertrouwenspersoon is lid van de Raad van Advies. Hiermee staat de vertrouwenspersoon los van het bestuur, maar is volledig bekend met onze procedures, waarden en normen en kent de bestuursleden en meeste vrijwilligers. De vertrouwenspersoon zal samen met u naar een bevredigende en afdoende oplossing zoeken.
- C. Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt. Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op. Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen.



- D.** Bent u na stap C niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht door de zorgaanbieder, dan kunt u de klacht voorleggen als geschil aan de onafhankelijke en erkende Geschillencommissie KPZ.

Stichting iQ+ | www.stichtingiqplus.nl | info@stichtingiqplus.nl | 06 40 80 16 51

