



Klachtenreglement – Safehouse Het Kompas

Bij Safehouse Het Kompas vinden wij het belangrijk dat bewoners, hun naasten, medewerkers en betrokkenen zich veilig en gehoord voelen. Wij streven naar open communicatie en een professionele begeleiding, maar het kan voorkomen dat iemand ergens niet tevreden over is. In dat geval kunt u een klacht indienen.

Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over de manier waarop u bent behandeld door (een medewerker van) Safehouse Het Kompas, over de gang van zaken in onze organisatie of over de geleverde zorg of dienstverlening.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect betrokken is bij onze organisatie kan een klacht indienen. Dat zijn onder andere:

- Bewoners
- Ouders/verzorgers of wettelijk vertegenwoordigers
- Verwijzers/ Hulpverleners
- Medewerkers

Hoe kunt u een klacht indienen?

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

1. **Per e-mail:** klachten@safehousehetkompas.nl
2. **Mondeling:** bij een begeleider of leidinggevende. Indien gewenst, helpen zij u bij het schriftelijk vastleggen van de klacht.



Vermeld bij uw klacht duidelijk:

- Uw naam en contactgegevens
- Een heldere beschrijving van de klacht
- De datum of periode waarop de klacht betrekking heeft
- Eventueel de naam van de persoon op wie de klacht betrekking heeft

U kunt een klacht ook anoniem indienen. Houd er dan rekening mee dat wij mogelijk beperkte mogelijkheden hebben om de klacht goed af te handelen.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Na ontvangst van uw klacht hanteren wij de volgende stappen:

1. Bevestiging van ontvangst

U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

2. Behandeling van de klacht

De klacht wordt besproken met de betrokken personen en zorgvuldig onderzocht. Indien nodig nemen we contact met u op voor aanvullende informatie.

3. Reactie en terugkoppeling

Binnen uiterlijk 6 weken ontvangt u een inhoudelijke reactie met uitleg over de bevindingen en eventuele maatregelen die genomen worden. Als het onderzoek meer tijd vraagt, wordt u daarvan tijdig op de hoogte gesteld.

4. Vervolgstappen

Als u het niet eens bent met de afhandeling, kunt u uw klacht voorleggen aan een externe onafhankelijke klachtencommissie of geschilleninstantie. Informatie hierover ontvangt u bij de terugkoppeling.

Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die rechtstreeks betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht hebben toegang tot de inhoud. Uw klacht wordt niet zonder uw toestemming gedeeld met anderen dan strikt noodzakelijk.

Doel van het klachtenreglement

Wij zien klachten als een kans om te leren en onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. Alle klachten worden geregistreerd en geanalyseerd om trends te signaleren en waar nodig structurele verbeteringen door te voeren.