



Klachtenprocedure

Happy Move streeft naar optimale begeleiding voor haar deelnemers.

Indien u onverhoopt toch een klacht heeft, dan kunt u deze indienen.

In principe worden klachten mondeling ingediend bij de begeleider. Happy Move wil namelijk een ongenoegen zo snel mogelijk op kunnen lossen naar de wens van de deelnemer.

De klacht kan ook schriftelijk bij de directie worden aangegeven.

Wanneer beide opties niet wenselijk zijn, staat de gang naar de externe klachtencommissie open.

Aangeven bij begeleider

Een deelnemer of gerelateerde aan de deelnemer vindt dat er iets niet goed gaat in de werkwijze van Happy Move. In eerste instantie zal bekeken worden of dit probleem opgelost kan worden door dit aan te geven bij de directe begeleider van Happy Move. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan contact opgenomen worden met de directie van Happy Move.

Melden bij de directie

Een klacht kan per e-mail bij de directie worden ingediend. De klacht kan ook op papier worden meegegeven aan de direct betrokken begeleider. Na ontvangst van de schriftelijke klacht ontvangt de indiener binnen drie weken een brief van de directie als ontvangstbevestiging. De klacht zal hierbij een officiële startdatum krijgen.

Voortgang afhandeling klacht

- De directie zal na het versturen van de ontvangstbevestiging de klacht van een deelnemer in bespreking nemen. Bij voorkeur met de persoon, waarop de klacht betrekking heeft.
- Op basis van de bevindingen zal de directie een verbetertraject voorstellen. Dit zal schriftelijk worden vastgelegd. Deze beschrijving zal aan de deelnemer worden gestuurd.
- Een klacht dient in principe binnen 6 weken afgehandeld te zijn.
- Afhandeling door de directie van een klacht kan alleen wanneer dit naar tevredenheid van de klager is. Dit dient schriftelijk bevestigd te worden, door zowel de deelnemer als de directie.
- Na maximaal zes weken na afsluiting van de officiële klacht belt de directie de deelnemer om te vragen of het verbeteringstraject goed is nagekomen.

Externe klachtencommissie

Als de klacht naar de mening van een deelnemer onvoldoende gehoord is, staat de gang naar de externe klachtencommissie altijd open.

De externe klachtencommissie wordt verzorgd door Stichting Inzet voor Zorg.