

Klachtenprocedure cliënten BuddyCoach & Co B.V.

BuddyCoach & Co B.V. zet zich in om zorg van hoogwaardige kwaliteit te leveren. Het kan echter zo zijn dat iets niet naar volle tevredenheid verloopt. Dan zijn er verschillende stappen die u kunt doorlopen. Hoe u uw klacht ook meldt, wij gaan onze uiterste best doen om het goed met u op te lossen.

Een klacht kan een signaal zijn om een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. Als wij van BuddyCoach & Co B.V. weten wat er misging of waarom u zich niet begrepen voelde, kunnen wij ervoor zorgen dat het in de toekomst beter verloopt. Zo verbetert u onze zorg: niet alleen voor u, maar ook voor anderen. Kwaliteit staat bij BuddyCoach & Co B.V. hoog in het vaandel.

Onderstaande procedure vindt u ook op onze website.

Eerst praten

Een eerste stap is om met ons van BuddyCoach & Co B.V. in gesprek te gaan. Misschien is er sprake van een misverstand en bent u geholpen met een duidelijke uitleg. Het kan echter ook zo zijn dat u de begeleiding van BuddyCoach & Co B.V. niet zorgvuldig genoeg vindt, ze niet aan uw verwachtingen voldoet of dat er iets verkeerd ging. Ook dan kan een open gesprek vaak een oplossing bieden.

Wanneer u eerst liever communiceert via een andere weg, zoals per e-mail of brief, dan kunt u dat natuurlijk ook doen.

Iemand meenemen

Misschien vindt u het moeilijk om uw klacht direct met ons te bespreken, bijvoorbeeld omdat u bang bent dat dit gevolgen heeft voor uw begeleiding of voor de relatie met uw coach. Misschien wilt u niet als een klager overkomen of bent u geëmotioneerd. Het kan dan fijn zijn om iemand mee te nemen naar het gesprek, zoals een familielid, vriend of goede kennis. U kunt ook iemand anders vragen het gesprek aan te gaan, bijvoorbeeld een familielid of een mantelzorger.

De klachtencommissie

Bent u het niet eens met de oplossing die wij voorstellen, dan kunt u een mail sturen of een brief sturen naar het onafhankelijke Klachtenportaal [Erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl) waar BuddyCoach & Co B.V. is aangesloten. De klachtenfunctionaris zal dan bemiddelen om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

- *Klachtenfunctionaris Jeugdwet, info@erisietsmisgegaan.nl
Erisietsmisgegaan.nl, Van Weedestraat 3, 3760 DA, Soest.*

Regionaal Klachtenmeldpunt

Gaat het specifiek om een klacht in de regio Gooi en Vechtstreek dan kunt u eveneens een klacht indienen bij het Klachtenmeldpunt van de Regio Gooi en Vechtstreek, via de website: www.icgv.nl/over-ons/contact/klachten of via Antwoordnummer 569, 1400 VB Bussum (*postzegel is niet nodig*)

Geen oplossing

Bent u niet tevreden over het gesprek met ons en komt u er met de hulp van de klachtenfunctionaris nog steeds niet uit of wilt u bovenstaande procedure niet aangaan? Dan kunt u contact opnemen met het AKJ (Stichting advies-en klachtenbureau Jeugdzorg). Zij zijn de vertrouwenspersoon als het gaat om jeugdhulp. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.akj.nl en onderstaande gegevens:

T: 088 - 555 1000

E: info@akj.nl

Communicatie

In alle gevallen vindt rechtstreeks communicatie plaats met u als cliënt en wordt advies verstrekt aan BuddyCoach & Co B.V. hoe om te gaan met de klachtbehandeling. BuddyCoach & Co B.V. houdt zich aan de professionele advisering van zowel het Klachtportaal Zorg als het AKJ.