

Klachtenreglement Stichting Voja

Een klacht indienen over Stichting Voja!

Niet goed geholpen?

Niet tevreden?

Slecht behandeld?

U heeft een klacht over Stichting Voja.

We vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg of ondersteuning die u van ons ontvangt. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent. Dan willen we graag weten wat we niet goed doen. U kunt hier allereerst over praten met uw begeleider. Als dat niet helpt, dan zijn er ook andere mensen waarmee u kunt praten zoals de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris:

De klachtenfunctionaris bij Stichting Voja is Omar Benomar. U kunt bij hem terecht met uw klacht. Hij kan u helpen of adviseren om uw klacht op te lossen. Dit kan door telefonisch een afspraak te maken via 010 762 08 81 of per mail via klacht@stichtingvoja.nl.

De Geschillencommissie:

Stichting Voja is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg en heeft ervoor gekozen om de klachtenafhandeling door een externe, onafhankelijke partij te laten uitvoeren. Als u niet tevreden bent over het gesprek, of de afhandeling van uw klacht, kunt u een officiële klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg. Ook kunt u hier uw eventuele beklag over de afhandeling van uw klacht indienen. De leden van de Geschillencommissie hebben geen enkele relatie met Stichting Voja en zijn dan ook onafhankelijk.

U kunt een klacht bij de Geschillencommissie indienen per telefoon via 070-310 53 71 of via de website www.degeschillencommissiezorg.nl

Klachtenreglement Stichting Voja

Officiële klacht

Een officiële klacht kunt u schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie. In uw klacht moet in ieder geval staan waarover u klaagt, wanneer het plaats vond en wie daarbij betrokken was. Uw klacht kunt u formuleren in een brief. Deze brief kunt u zelf schrijven, of u laten helpen door een vriend of familielid of een derde, zoals een advocaat. Eventuele kosten voor een advocaat moet u wel zelf betalen. Als u niemand heeft, kan eventueel een niet betrokken medewerker van Stichting Voja u helpen om uw klacht op papier te zetten.

Procedure

Binnen een week ontvangt u een ontvangstbevestiging. De Geschillencommissie doet onderzoek over uw klacht. Zo wordt de betrokken medewerker(s) om een reactie gevraagd. Ook kan de Geschillencommissie onderzoek doen in het registratiesysteem van Stichting Voja of met andere medewerkers praten. Daarna wordt u uitgenodigd voor een gesprek met de Geschillencommissie. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt.

Beslissing

Binnen zes weken na uw gesprek neemt de commissie een beslissing. De Geschillencommissie kan u gelijk geven, deels gelijk geven of uw klacht afwijzen. Ook kan de Geschillencommissie aanbevelingen doen. Het bestuur van Stichting Voja neemt vervolgens maatregelen op basis van de beslissing. Wanneer kunt u een klacht indienen U kunt klagen over de dienstverlening van Stichting Voja in het algemeen of over de handelwijze van individuele medewerkers, vakkrachten, vrijwilligers of stagiaires. Ook kunt u klagen over een specifieke dienst van Stichting Voja. U kunt niet klagen over andere instellingen of medewerkers daarvan. Ook kunt u niet klagen over dingen die langer dan een half jaar geleden gebeurd zijn.

Meer Informatie?

U kunt elke medewerker van Stichting Voja vragen u te helpen met uw klacht. Zij zorgen dat u bij de juiste persoon terecht komt. Heeft u na het lezen van dit reglement nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op via:

T: 010 762 08 81

E: info@stichtingvoja.nl

Of kom langs bij ons op kantoor aan de heemraadstraat 60 (tweede verdieping) in Rotterdam.