

1. Inleiding

De buddy's van Flowin doen hun best om jou op een goede manier te helpen. Soms gaat er, helaas, wel eens iets mis of gebeurt er misschien iets wat je niet zo leuk vindt. Als dit gebeurt is het belangrijk dat je hier altijd met mama of papa over praat. Je kan daarna samen met mama of papa een klacht indienen.

Hieronder kun je samen met je papa of mama lezen wat een klacht is en waar je die klacht samen met je papa of mama kan inleveren.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is alles dat een buddy doet wat jij niet leuk of fijn vindt. Praat hier altijd met papa of mama over. Je kan daarna samen met papa of mama een brief schrijven naar de baas van jouw buddy. De baas van jouw buddy gaat jouw klacht dan lezen en samen met jou, papa of mama praten om te zorgen dat jouw klacht niet meer gebeurt.

3. Wie mag er allemaal een klacht schrijven?

Een klacht mag jij samen met je papa of mama schrijven. Je papa of mama mogen ook zelf een klacht schrijven als zij vinden dat jouw buddy iets doet wat niet leuk of fijn is. Jouw buddy mag ook een klacht schrijven. Zij mogen dit doen als jij of je papa of mama iets doet wat zij niet leuk of fijn vinden.

4. Naar wie moet je de klacht opsturen?

Jouw klacht kan je of melden bij een andere buddy van Flowin of bij de baas van jouw buddy. Bij Flowin werkt iemand die je kan helpen bij het schrijven van je klacht (klachtenfunctionaris). Soms durf je jouw klacht misschien niet te schrijven naar iemand van Flowin. Je kan dan samen met je papa of mama jouw klacht naar iemand schrijven die niet bij Flowin werkt (externe geschilleninstantie). Je kunt de naam en het adres van allebei onderaan deze brief vinden.

5. Hoe wordt een klacht ingediend?

Als je een klacht hebt, kan je de volgende stappen volgen.

Eerst praten

Als je een klacht hebt geschreven naar Flowin proberen wij het eerst uit te praten. Bij Flowin denken wij dat praten vaak al veel problemen kan oplossen. Je kan bij het uitpraten mama of papa meenemen om te helpen.

Tijdens het gesprek gaan we proberen jouw klacht op te lossen en maken we afspraken. Als dit is gelukt zet iedereen zijn handtekening onder de nieuwe afspraken. De klacht is dan klaar. De nieuwe afspraken komen op de computer bij Flowin.

Eigenaar	Directeur Zorg	Versie 2.0 Pagina 1 van 2
Datum laatste wijziging	4 december 2019	

Een klacht schrijven

Soms lukt het niet om een klacht uit te praten. Je kan dan met papa of mama een klacht schrijven (klachtenformulier). Dit kan ook als je een gesprek heel eng vindt.

Je klacht komt dan bij iemand van Flowin in de brievenbus (interne klachtenfunctionaris). Zij zal kijken hoe de klacht kan worden opgelost. Net als bij een ruzie mag iedereen zijn kant van het verhaal vertellen. Je mag altijd de hulp van papa of mama vragen bij het praten of het schrijven. Jouw buddy van Flowin mag ook iemand om hulp vragen.

De persoon van Flowin die jou helpt bij het oplossen van jouw klacht gaat op zoek naar een oplossing voor iedereen. Zij kan 6 weken nadenken over een oplossing. Misschien is jouw klacht iets moeilijker om op te lossen, dan kan ze nog 4 weken extra nadenken over een oplossing. Zij zal je dit dan vertellen in een brief.

Als bij deze stap de klacht is opgelost maken we afspraken. Als dit is gelukt zet iedereen zijn handtekening onder de nieuwe afspraken. De klacht is dan klaar. De nieuwe afspraken komen op de computer bij Flowin.

Niet via Flowin

Als de persoon van Flowin jouw klacht niet kan oplossen kun je samen met papa of mama een brief schrijven naar iemand die NIET werkt bij Flowin.

Je mag deze brief ook gelijk schrijven als je niet wil dat iemand van Flowin jou helpt met de klacht. De persoon die NIET bij Flowin werkt, gaat jouw klacht oplossen.

Als je de klacht door iemand wil laten oplossen die NIET bij Flowin werkt, schrijf je samen met papa of mama een brief. De Klacht-oplosser leest jouw brief en zal net als bij een ruzie ieder zijn kant van het verhaal vragen. Soms wil de Klacht-oplosser nog meer weten over jouw klacht. Je kan dan een brief schrijven of samen met papa of mama op gesprek gaan.

Als iedereen zijn kant van het verhaal heeft verteld dan gaat de Klacht-oplosser nadenken over een oplossing. De Klacht-oplosser mag hier 2 tot 6 weken over doen. Soms moet de Klacht-oplosser langer nadenken over de oplossing. Hij zal dan een brief naar jou sturen om dit te vertellen. Aan de oplossing moet iedereen zich houden. De Klacht-oplosser mag Flowin ook een boete geven.

Na de uitspraak

Als de Klachten-oplosser nieuwe afspraken kan maken met jou en jouw buddy is de klacht opgelost. Jouw buddy kan met de nieuwe afspraken jou weer gaan helpen.

Soms is het maken van nieuwe afspraken met jouw buddy niet mogelijk. Deze buddy zal niet meer bij je langskomen. Flowin kan wel helpen bij het vinden van een nieuwe buddy.

Contactgegevens

Interne klachtenfunctionaris

Tahera van Dam
Schependreef 30
2542 NX Den Haag
tahera@flowin-zorg.nl

Klacht-oplosser (werkt niet bij Flowin)

Stichting Inzet voor Zorg
Escarp 86
4615 NG Bergen op Zoom
info@stichtinginzetvoorzorg.nl

Eigenaar	Directeur Zorg	Versie 2.0 Pagina 2 van 2
Datum laatste wijziging	4 december 2019	