

Aukje's Zorgaanbod – AZA

Krachten procedure.

Maakt u gebruik van het aanbod van Aukje's Zorgaanbod en bent u ontevreden over iets? Praat erover met de betreffende begeleider of verantwoordelijke. In gezamenlijk overleg is veel op te lossen. Wordt uw klacht daar niet naar tevredenheid opgelost? Of wilt u, om wat voor reden dan ook, uw klacht liever aan een 'onafhankelijke buitenstaander' voorleggen dan kunt u de externe klachtencommissie inschakeling.

Stap 1. Maak het bespreekbaar.

U kunt uw klacht mailen naar info@aukjeszorgaanbod.nl of u kunt de klacht tijdens een begeleidingsmoment of evaluatie benoemen. We staan open voor verbeterpunten en willen het graag samen oplossen. De gebiedsmedewerker van de gemeente is regiehouder en verantwoordelijke en zal door AZA op de hoogte gebracht worden. U mag zelf ook te allen tijde in het begeleidingsproces contact opnemen met de gebiedsmedewerker van de gemeente.

De klacht wordt intern gerapporteerd.

Stap 2. Samen in gesprek.

We plannen binnen 5 werkdagen een gesprek waarbij er de tijd en aandacht is om de klacht te bespreken en onderzoeken. U mag een vertegenwoordiger of ondersteuner meenemen tijdens het gesprek. In dien mogelijk zal de gebiedsmedewerker aansluiten.

De bedoeling van dit gesprek is om te onderzoeken of de begeleiding verbeterd kan worden.

Stap 3. Afspraken maken.

We maken gezamenlijk duidelijke afspraken op papier om de situatie te verbeteren en plannen een evaluatie moment.

Stap 4. Evalueren

Tijdens het evaluatie moment kunt u aangeven of u wel of niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht en of de situatie wel of niet voldoende is verbeterd. Er volgt een terugkoppeling naar de gebiedsmedewerker.

Stap 5. Externe klachten commissie.

Wanneer u niet tevreden bent over het afhandelen van de klacht en de situatie voor u niet is verbeterd kunt u een schriftelijke klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

BPSW klachten commissie

College van Toezicht, een onafhankelijk tuchtcollege
Leidseweg 80, 3531 BE Utrecht.
Telefoon nr: 0228-322205