

Protocol klachtenafhandeling

Wij proberen zo goed mogelijk voor u te zorgen. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. U kunt ons dit laten weten. Het doel van More to Kids is het op een effectieve en laagdrempelige manier uitvoeren van de klachtenregeling. De procedure heeft als doel het naar tevredenheid oplossen van klachten, het voorkomen van vervolgschade en het voorkomen van herhaling. Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in de organisatie. Een klacht kan daarom gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, willen wij graag onze kwaliteit verbeteren.

Procedure

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend door middel van het invullen van het klachtenformulier. Binnen 3 dagen zal More to Kids met een reactie komen. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen 6 weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van More to Kids. Daarbij wordt met redenen aangegeven tot welk oordeel de klacht heeft geleid, welke beslissingen er zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen zullen worden genomen. Indien de klacht zorgvuldig onderzoek vereist, mag More to Kids de termijn van 6 weken met maximaal 4 weken verlengen. More to Kids stelt de klager hiervan tijdig op de hoogte.

Externe, onafhankelijke klachtenbehandeling

Wanneer u na de behandeling van uw klacht nog niet tevreden bent, kunt u een beroep doen op een externe die uw klacht kan behandelen. U kunt uw vraag of klacht in dat geval voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden.

U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl. Voor meer informatie kunt u kijken op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/De-Geschillencommissie>. U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl. Op de website www.geschillencommissie.nl/klachtenloket-zorg kan de klacht via een link ingediend worden. Daarna volgt de interne procedure van het Klachtenloket.