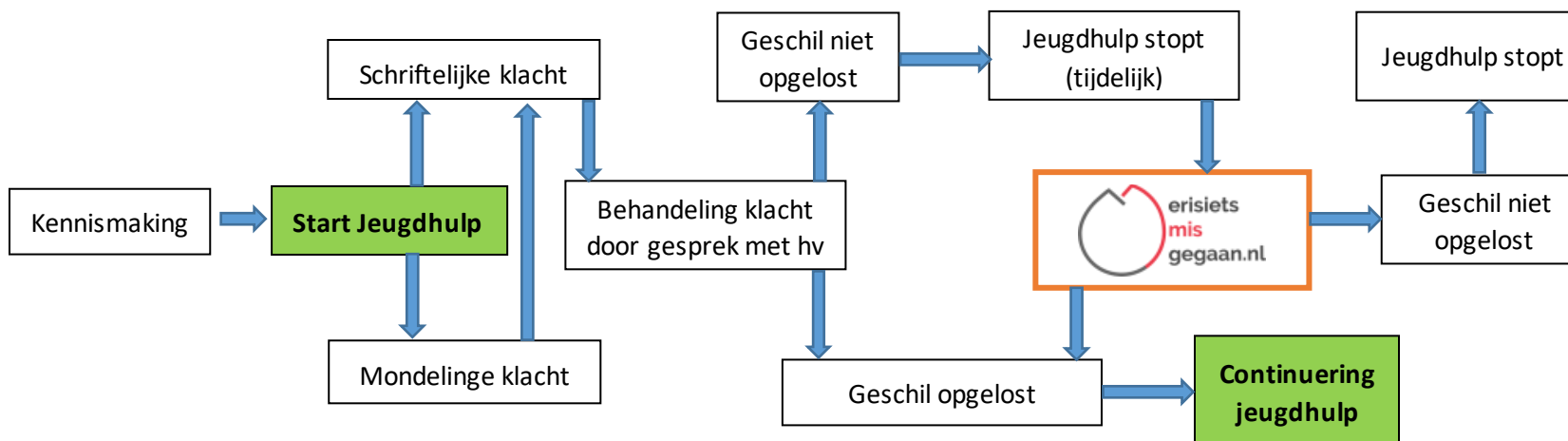


## Route Klachtregeling We Walk

### Visie op klachten

De visie van We Walk gaat uit van een centrale positie van de cliënt in de hulpverlening. De mening van cliënten over de geboden hulp is van groot belang, ook als een cliënt niet zo tevreden is. In dat geval wil We Walk openstaan voor de cliënt en onderzoeken hoe dat in elkaar zit. Veelal gebeurt dit in het dagelijks werk van de hulpverlening. Soms gebeurt dit via een klacht. De visie op het omgaan met klachten berust op twee gedachten. Ten eerste kan het klachtrecht richting geven aan het handelen van hulpverleners met als resultaat betere kwaliteit. In die zin is een klacht het best op te vatten als een gratis advies. Ten tweede draagt het recht van cliënten om beslissingen en handelingen van de hulpverleners aan te vechten bij aan een zo duidelijk en sterk mogelijke positie van cliënten in de hulpverlening. Het draagt ertoe bij dat de cliënt in de hulpverlening serieus wordt genomen.



### Toevoegingen

- 1 We Walk is aangesloten bij *Erisietsmisgegaan*, de erkende klachten- en geschillenorganisatie die voldoet aan de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg). Op <https://erisietsmisgegaan.nl/jeugdwet-klachtenregeling/> wordt de procedure voor het indienen van een klacht beschreven.
- 2 We Walk stelt de verwijzer op de hoogte en geeft de cliënt het advies kosteloos een cliëntvertrouwenspersoon in te schakelen. We Walk vertrouwt hierin de cliëntvertrouwenspersoon en volgt het advies en het traject van de cliëntvertrouwenspersoon. Ook hier is bemiddeling de eerste stap.
- 3 Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken of wanneer zij is weggenomen door bemiddeling. De bestuurder is bevoegd een klacht niet (verder) te behandelen c.q. af te handelen indien blijkt dat vanwege de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft strafvervolgning is/wordt ingesteld of een eis tot schadevergoeding is/wordt ingediend bij de rechtbank, dan wel een schadeclaim op basis van aansprakelijkheid is ingediend.
- 4 Een schriftelijke versie van deze klachtregeling (als onderdeel van de Algemene Voorwaarden We Walk) is tevens te downloaden van [www.we-walk.nl](http://www.we-walk.nl).