

## **D 40.1.1 Klachtenreglement**

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening of bejegening van Peters-zorgt en dat er een klacht ontstaat. Als u een klacht of opmerking heeft, laat ons dat dan weten.

### **Zelf de klacht bespreken**

Bent u niet tevreden of heeft u vragen over uw begeleiding? Probeer dan eerst in gesprek te gaan met de betreffende begeleider of directeur om samen tot een oplossing te komen. Het kan best lastig zijn om uw onvrede op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De begeleider kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er sprake van een misverstand en kan dit meteen opgehelderd worden. Wanneer u direct in contact wilt komen met onze vertrouwenspersoon is dit te allen tijde mogelijk.

### **Vraag hulp**

Als het moeilijk is om in gesprek te gaan, kunt u iemand vragen u hierbij te helpen. Bijvoorbeeld een familielid, partner of goede vriend. Soms is het ook zinvol als er een leidinggevende aanwezig is bij het gesprek.

### **Inschakelen van vertrouwenspersoon**

Het kan gebeuren dat u uw vraag of klacht niet wilt of kunt bespreken met de betreffende persoon of diens leidinggevende. *In dat geval is er de vertrouwenspersoon, haar naam is mevrouw Kroezen en is te bereiken op 06-10121311.* Deze bespreekt met u het probleem en zoekt samen met u naar een oplossing. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en zal nooit zonder uw toestemming uw persoonlijke gegevens bekend maken.

De vertrouwenspersoon kan uw verhaal of klacht aanhoren en eventueel advies geven of als bemiddelaar optreden. U kunt uw persoonlijk begeleider zonder opgave van reden, vragen om u in contact te brengen met de vertrouwenspersoon.

### **Klacht indienen bij Klachtenportaal**

Komt u er samen niet uit, of vindt u dat het probleem niet of onvoldoende is opgelost? Dan kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van het Klachtenportaal, overeenkomstig de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Dit kan met behulp van het formulier in bijlage 7. De vertrouwenspersoon kan u, indien nodig, helpen met het schrijven van de brief.

### **De klachtencommissie**

Na ontvangst van de klacht beoordeelt de klachtencommissie of ze uw klacht kan behandelen. Hiervoor toetst ze uw klacht aan een aantal voorwaarden en wetgeving. Als de commissie uw klacht behandelt, krijgt u informatie over hoe het verder gaat met uw klacht.

Een mediator van de klachtencommissie zal eerst in gesprek gaan met u en degene over wie de klacht gaat. Daarna kan de klachtencommissie – als het nodig is – uw klacht onderzoeken en een bindende uitspraak doen. De klachtencommissie is onpartijdig en heeft een geheimhoudingsplicht. Wel stuurt zij een kopie van uw klachtbrief aan degene op wie de klacht betrekking heeft en zijn/haar leidinggevende, zodat deze zich kan voorbereiden op de procedure.

### **Niet tevreden**

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de klachtencommissie? Dan kunt u voor sommige klachten terecht bij het Landelijk Meldpunt Zorg. Er zal hier altijd een ontvankelijkheidsbeoordeling plaatsvinden door de Geschillencommissie voordat een geschil in behandeling wordt genomen.