

Klachtenreglement Stichting Peptalk en Pepsupport B.V.

Als u ontevreden bent over de begeleiding of over andere zaken, kunt u dit het beste eerst bespreken met de begeleider of hulpverlener. Door uw ervaring te delen weten wij wat we kunnen verbeteren. U kunt er ook voor kiezen om uw ontevredenheid te bespreken met de zorgcoördinator of met de manager. U kunt zich altijd laten ondersteunen door iemand anders.

Klachtenfunctionaris

Mocht u er niet uitkomen, kunt u een officiële klacht indienen. Wij hebben een klachtenfunctionaris met wie u altijd contact op kunt nemen als u ergens ontevreden over bent. De klachtenfunctionaris kan u helpen met het vinden van de juiste weg voor het oplossen van uw klacht. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via het volgende e-mailadres: info@wearepeptalk.nl

U kunt er ook voor kiezen om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Klacht onderzoeken

Als u de klacht indient, wordt deze onderzocht door de klachtenfunctionaris. Deze neemt contact met u op om de klacht te bespreken en om uit te leggen wat de vervolgstappen zijn. Ook wordt de klacht besproken met de verantwoordelijke medewerker.

Een vervolgstap kan zijn dat er samen met u gekeken wordt naar een passende oplossing. Het kan ook voorkomen dat wij na het onderzoeken van de klacht geen oplossing kunnen bieden, omdat wij de klacht niet gegrond vinden. U kunt dan altijd naar de externe klachtencommissie gaan als u het hier niet mee eens bent.

Klacht indienen bij de klachtencommissie

Wanneer u het niet eens bent met de oplossing of beslissing van ons., of u ervoor kiest om rechtstreeks uw klacht in te dienen bij een geschillencommissie, dan kan dit ook.

Als zorgaanbieder verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over de door ons geleverde zorg. Wij zijn hiervoor aangesloten bij **Klachtenportaal Zorg**.

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing.

Externe ondersteuning via klachtenportaal zorg

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt u contact opnemen met **Klachtenportaal Zorg**.

Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen. Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt **Klachtenportaal Zorg** of deze voldoet aan de voorwaarden om in behandeling te nemen en welke procedure hierbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van **Klachtenportaal Zorg**. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan **Klachtenportaal Zorg** u mee helpen.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

Klachtenregeling Stichting Peptalk en Pepsupport B.V.

Bij Stichting Peptalk en Pepsupport B.V. vinden we het belangrijk dat je je gehoord voelt. Ben je ergens ontevreden over, dan nodigen we je uit om dat met ons te delen. Door jouw ervaring te bespreken, kunnen wij leren en onze zorg verbeteren.

In eerste instantie is het altijd goed om je klacht of onvrede te bespreken met je begeleider of hulpverlener. Vaak kan er in een open gesprek al veel worden opgelost. Vind je het prettiger om je verhaal met iemand anders te delen, dan kun je ook terecht bij de zorgcoördinator of de manager. Je mag je daarbij altijd laten ondersteunen door iemand die je vertrouwt.

Als het niet lukt om er samen uit te komen, kun je een officiële klacht indienen. Hiervoor kun je contact opnemen met onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris helpt je bij het vinden van de juiste weg, geeft uitleg over de procedure en kan je ondersteunen bij het formuleren van je klacht. Je kunt contact opnemen **via info@wearepeptalk.nl**. Binnen vijf werkdagen ontvang je een bevestiging van je klacht en wordt er contact met je opgenomen om de situatie verder te bespreken.

De klachtenfunctionaris onderzoekt jouw klacht zorgvuldig en bespreekt deze met de betrokken medewerker. Vervolgens wordt er gekeken naar een passende oplossing. In sommige gevallen kan het voorkomen dat wij na onderzoek tot de conclusie komen dat de klacht niet gegrond is. In beide gevallen ontvang je uiterlijk binnen vier weken een inhoudelijke reactie.

Ben je het niet eens met de uitkomst of wil je liever direct contact met een onafhankelijke partij, dan kun je terecht bij **Klachtenportaal Zorg**. Dit is een externe organisatie waar wij bij aangesloten zijn. Klachtenportaal Zorg helpt bij het beoordelen en behandelen van klachten over zorg. Je kunt je klacht doorgeven via hun klachtenformulier op de website **www.klachtenportaalzorg.nl** of een e-mail sturen naar **info@klachtenportaalzorg.nl**. Ook als je nog twijfelt of je een klacht wilt indienen, kun je daar terecht voor advies. Zij helpen je met het kiezen van de juiste route.

We vinden het belangrijk dat je weet dat je klacht altijd vertrouwelijk wordt behandeld. Je mag je in alle stappen laten bijstaan door iemand die je vertrouwt. Ons doel is om onvrede op een open en respectvolle manier op te lossen, zodat jij je gehoord voelt en wij kunnen blijven verbeteren.