

# Klachtenprocedure

## Stichting De Paarse Pelikaan



### Indien u een klacht heeft

Hulpverlening is gebaseerd op direct contact van mens tot mens en vertrouwen is daarbij een onmisbare factor. Onze medewerkers behoren een professionele relatie met u op te bouwen waarin u zich veilig voelt om persoonlijke informatie te delen en waarbij u ook moet kunnen vertrouwen op de inzet van onze medewerker. Zij moeten zich houden aan onze gedragscode en dienen zorgvuldig met uw privacy om te gaan. Toch gaan er soms wel eens dingen mis en wordt u niet zo begeleid als u had gedacht of gehoopt. Wat kunt u doen als u ontevreden bent over de hulpverlening die u van De Paarse Pelikaan krijgt?

#### 1. **Praten met uw persoonlijk begeleider**

Als u om wat voor reden dan ook niet tevreden bent over de dienstverlening kunt u dat altijd bespreken met uw persoonlijk begeleider. Onze medewerkers dienen open te staan voor uw bezwaren of kritiek en samen met u te zoeken naar een herstel van het in hem of haar gestelde vertrouwen.

Soms is er sprake van misverstanden en verloopt uw traject bij ons stroef door miscommunicatie. Als u uw klacht aankaart bij uw begeleider is dat vaak al genoeg om het op te lossen en kan de hulpverlening door dezelfde begeleider worden voortgezet.

#### 2. **Praten met de vertrouwenspersoon van de Paarse Pelikaan**

Als u uw klacht niet wilt of kunt bespreken met uw persoonlijke begeleider kunt u ook contact opnemen met het bestuur van stichting De Paarse Pelikaan. Het bestuur zal u een vertrouwenspersoon aanbieden die met u kan praten over uw klacht. U kunt er op vertrouwen dat uw klacht altijd serieus genomen wordt. U treedt in contact met het bestuur (Nicole Smulders en Bob Westerink) door het contactformulier op onze site in te vullen en aan te geven dat het een klacht betreft. Ook kunt u mailen naar [info@paarse-pelikaan.nl](mailto:info@paarse-pelikaan.nl) of te bellen met ons algemeen nummer (06) 24 79 51 94.

Na verzending van het digitale formulier ontvangt u een ontvangstbevestiging. Uw klacht wordt dan in behandeling genomen. Soms is er bemiddeling nodig maar doorgaans heeft u binnen twee weken schriftelijk antwoord op uw klacht met daarin de voorgenomen acties.

### 3. **Komt u niet tot een oplossing met de medewerkers van de Paarse Pelikaan?**

Dan kunt u zich wenden tot de gemeente die u de voorziening heeft toegewezen op basis van de Wmo of Jeugdwet. Dat kan via het Centraal klachtenmeldpunt sociaal domein voor regio Gooi en Vechtstreek. Het klachtenmeldpunt is zowel telefonisch als digitaal bereikbaar.

T: 035 – 692 62 02 (werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur)

E: klachtenmeldpunt@regiogenv.nl

Post: Regio Gooi en Vechtstreek, t.a.v. Klachtenmeldpunt Sociaal Domein, Postbus 251, 1400 AG Bussum

### 4. **Onafhankelijke klachtencommissie**

Biedt de behandeling van de klacht door het Centraal Klachtenmeldpunt geen passende oplossing? Dan kunt u zich wenden tot Solo Partners. Dit is een commissie die onafhankelijk bemiddelt en oordeelt bij geschillen. De Paarse Pelikaan is hierbij aangemeld.

Voor informatie over deze commissie kunt u terecht op [www.solo-partners.nl](http://www.solo-partners.nl) of telefoonnummer 0852010140 en email [info@solopartners.nl](mailto:info@solopartners.nl).

### **Ten slotte: uitvoering van de Jeugdwet, Participatiewet of WMO**

Als u niet tevreden bent over de manier waarop uw gemeente de Jeugdwet, Participatiewet of Wmo uitvoert, dan kunt u een klacht indienen bij uw gemeente.