

## Klachtenregeling

### Als 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 een bestuurslid 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. Een bestuurslid kan met u praten over uw klacht. U kunt erop 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. Na verzending van het digitale formulier ontvangt u een ontvangstbevestiging. Ook kunt u mailen naar [info@paarse-pelikaan.nl](mailto:info@paarse-pelikaan.nl) of te bellen met ons algemeen nummer (035) 205 50 80. 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.

### 4. Onafhankelijke klachtencommissie

Biedt de behandeling van de klacht door het Centraal Klachtenmeldpunt geen passende oplossing?

Dan kunt u zich wenden tot Klachtenportaal Zorg. Dit is een commissie die onafhankelijk bemiddelt en oordeelt bij geschillen, Stichting De Paarse Pelikaan is hierbij aangesloten.

Voor informatie over deze commissie kunt u terecht op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl), telefonisch op werkdagen tussen 9.00 en 12.00 op 0228-322205 en per mail: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.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.