

INTERNE KLACHTENREGELING | PUURSAMIRA BEGELEIDING

Ik streef naar de allerbeste begeleiding in jouw vertrouwde omgeving. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent of een klacht hebt. Omdat ik als zelfstandig begeleider werk, zijn de lijnen kort en neem ik jouw feedback uiterst serieus.

Stap 1: Ben je ontevreden? Bespreek dit dan gerust direct met mij. We plannen dan zo snel mogelijk (binnen 5 werkdagen) een rustig gesprek om jouw signalen te bespreken en samen te kijken naar een passende oplossing.

Stap 2: Vind je het lastig om de onvrede rechtstreeks met mij te bespreken, of wil je graag dat er iemand met je meekijkt? Dan kun je gratis een onafhankelijke cliëntondersteuner of vertrouwenspersoon inschakelen via **Zorgbelang** in jouw regio (www.zorgbelanginclusief.nl). Zij kunnen jou ondersteunen bij het verwoorden van je onvrede.

Stap 3: Omdat de begeleiding wordt gefinancierd vanuit een Wmo-persoonsgebonden budget (PGB), heb je als cliënt altijd het wettelijke recht om een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie of de ombudsman van jouw eigen gemeente (de gemeente die het PGB heeft afgegeven). De gemeente zal dan een onafhankelijk onderzoek starten naar de situatie.