

Klachtenregeling

Danny Pantekoek – Coaching & Advies vindt het belangrijk dat cliënten, ouders / verzorgers en betrokkenen hun ervaringen kunnen delen. Wanneer u niet tevreden bent over de begeleiding of dienstverlening, kunt u een klacht indienen. Deze klachtenregeling beschrijft hoe wij hiermee omgaan.

1. Voor wie geldt deze klachtenregeling?

Deze klachtenregeling geldt voor:

- Cliënten
- ouders/verzorgers
- wettelijke vertegenwoordigers
- andere direct betrokkenen

De regeling is van toepassing op begeleiding en ondersteuning geleverd in het kader van de Jeugdwet, Wmo en/of PGB.

2. Bespreken van onvrede

Wij stimuleren het om onvrede of een klacht eerst bespreekbaar te maken met de betrokken begeleider. In veel gevallen kan een klacht in onderling overleg worden opgelost.

3. Indienen van een klacht

Als het gesprek niet tot een oplossing leidt, kunt u een klacht indienen:

- schriftelijk per e-mail of via het klachtenformulier op de website gericht aan: info@dannypantekoek.com

De klacht dient bij voorkeur te bevatten:

- naam en contactgegevens van de indiener
- naam van de cliënt (indien van toepassing)
- een duidelijke omschrijving van de klacht

4. Afhandeling van de klacht

U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. De klacht wordt zorgvuldig, onafhankelijk en vertrouwelijk behandeld. Binnen 6 weken ontvangt u een inhoudelijke reactie. Indien nodig wordt de klacht besproken met betrokkenen.

5. Onafhankelijke klachtenfunctionaris – SoloPartners

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtenregeling van SoloPartners, waarbij Danny Pantekoek – Coaching & Advies is aangesloten.

SoloPartners biedt:

- een onafhankelijke klachtenfunctionaris
- bemiddeling tussen cliënt en zorgverlener
- ondersteuning bij verdere stappen indien nodig

Meer informatie:

 <https://www.solopartners.nl>

6. Privacy en vertrouwelijkheid

Alle klachten worden behandeld met inachtneming van de AVG.

Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht en niet langer bewaard dan noodzakelijk.

7. Externe instanties

Indien de klacht betrekking heeft op privacy of persoonsgegevens en niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

8. Wijzigingen

Deze klachtenregeling kan worden aangepast bij wijzigingen in wet- of regelgeving of dienstverlening. De meest actuele versie is altijd beschikbaar op onze website.

