## Klachtenprocedure voor de cliënt

Het kan voorkomen dat je niet tevreden bent over de dienstverlening of bejegening van de Eemhoeve en dat er een klacht ontstaat. Als je een klacht of opmerking hebt, laat dat dan weten. Wat kun je doen bij een klacht?

### Zelf de klacht bespreken

Bent je niet tevreden of heb je vragen over de begeleiding? Probeer dan eerst in gesprek te gaan met de betreffende begeleider om samen tot een oplossing te komen. De begeleider kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er sprake van een misverstand en kan dit meteen opgehelderd worden. Wanneer u direct in contact wilt komen met onze vertrouwenspersoon is dit te allen tijde mogelijk.

### Vraag hulp

Als het moeilijk is om in gesprek te gaan, kunt u iemand vragen u hierbij te helpen. Bijvoorbeeld een familielid, partner of goede vriend. Soms is het ook zinvol als er een leidinggevende aanwezig is bij het gesprek.

### Inschakelen van vertrouwenspersoon

Het kan gebeuren dat u uw vraag of klacht niet wilt of kunt bespreken met de betreffende persoon of diens leidinggevende. In dat geval is er de vertrouwenspersoon. Deze bespreekt met u het probleem en zoekt samen met u naar een oplossing. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en zal nooit zonder uw toestemming uw persoonlijke gegevens bekend maken.
De vertrouwenspersoon kan uw verhaal of klacht aanhoren en eventueel advies geven of als bemiddelaar optreden.

U kunt uw persoonlijk begeleider zonder opgave van reden, vragen om u in contact te brengen met de vertrouwenspersoon.

### Klachtenprocedure

De cliënt kan een brief sturen naar Solo partners; Ridderhof 67 5341 HS Oss telefoon: 085-2010140 info@solopartners.nl
De cliënt kan hiervoor het klachtenformulier gebruiken, zie bijlage 11.