

KLACHTENREGELING

Klachtenregeling – Samen Valent

Bij Samen Valent vinden we het belangrijk dat jij je goed voelt bij de begeleiding die je van ons krijgt. We willen je helpen om sterker en zelfstandiger in het leven te staan. Daarom doen we ons best om een fijne en veilige omgeving te bieden, waar jij jezelf mag zijn en we samen kunnen werken aan jouw toekomst. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Dat is niet fijn – en dat nemen we serieus.

Samen met elkaar in gesprek

Ben je ergens ontevreden over? Dan willen we dat graag van je horen. Je kunt dit bespreken met je begeleider of iemand anders van Samen Valent die je vertrouwt. In veel gevallen helpt een goed gesprek al om samen een oplossing te vinden.

Wil je een klacht indienen?

Als je er met ons niet uitkomt, mag je altijd een klacht indienen. Dat doe je door een brief of e-mail te sturen naar de directie van Samen Valent. Schrijf daarin duidelijk wat er is gebeurd en waar je ontevreden over bent. We nemen dan zo snel mogelijk contact met je op voor een gesprek. In dat gesprek luisteren we goed naar jouw verhaal. We proberen er samen alsnog uit te komen.

Onafhankelijke Klachtencommissie

Lukt het ook na het gesprek niet om tot een oplossing te komen? Dan kun je terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit mensen die niet bij Samen Valent werken. Ze zijn dus neutraal en onbevooroordeeld. Je wordt uitgenodigd voor een gesprek met de commissie en de directie. Je mag daarbij iemand meenemen, zoals een familielid, vriend of begeleider. Diegene mag jou ook vertegenwoordigen als je dat prettig vindt. De commissie bekijkt daarna wat er is besproken en doet een uitspraak. Deze uitspraak is bindend. Dat betekent dat iedereen zich eraan moet houden.

Vertrouwelijk, zorgvuldig en veilig

We gaan altijd zorgvuldig om met jouw klacht. Alles wat jij vertelt, blijft vertrouwelijk. Iedereen die bij de klacht betrokken is, heeft geheimhoudingsplicht.

Financiële plaatje

Het indienen van een klacht bij de directie of de klachtencommissie is gratis. Kies je ervoor om zelf een advocaat of jurist in te schakelen? Dan zijn de kosten voor eigen rekening.

Vragen of hulp nodig?

Heb je hulp nodig bij het schrijven van je klacht of weet je niet goed wat je moet doen? Vraag dan gerust iemand die je vertrouwt of een medewerker van Samen Valent om met je mee te denken. Je staat er niet alleen voor, we zijn er voor je.

 033 – 20 302 55

 Klachten@samenvalent.nl

 www.samenvalent.nl

 Terminalweg 21-A,
3821 AJ Amersfoort