

1. Inleiding

ERD Begeleiding en Advies hecht groot belang aan zorgvuldige, respectvolle en professionele ondersteuning.

Wanneer een cliënt onvrede of een klacht ervaart, wordt deze serieus, zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

2. Reikwijdte

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten die ondersteuning ontvangen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en/of geestelijke verzorging (GV) van ERD Begeleiding en Advies.

3. Aansluiting klachteninstanties

Voor Wmo-begeleiding is ERD Begeleiding en Advies aangesloten bij de klachtenregeling van SoloPartners.

Voor geestelijke verzorging is ERD Begeleiding en Advies tevens aangesloten bij de beroepsvereniging VGVZ.

4. Eerst in gesprek

Een klacht wordt bij voorkeur eerst besproken met de zorgverlener van ERD Begeleiding en Advies.

Samen wordt geprobeerd om tot een passende oplossing te komen.

5. Formele klacht

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de cliënt een formele klacht indienen.

Afhankelijk van de aard van de zorg verloopt de klachtenafhandeling via:

- de klachtenregeling van SoloPartners (Wmo);
- de klachtenprocedure van de VGVZ (geestelijke verzorging).

6. Kosten

Aan het indienen en behandelen van een klacht zijn voor de cliënt geen kosten verbonden.

7. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

8. Slotbepaling

Deze klachtenregeling is beschikbaar via ERD Begeleiding en Advies en wordt op verzoek kosteloos verstrekt.