

## Klachtenregeling Stichting Empower

De medewerkers van Stichting Empower proberen zorgvragers zo goed mogelijk te helpen. Helaas komt het soms voor dat je het daar niet mee eens bent. Je vindt bijvoorbeeld dat de medewerker zijn/of haar afspraken niet nakomt of dat je onjuist behandeld bent. Stichting Empower vindt het belangrijk dat je jouw klachten openbaar maakt. Door ons mee te delen waarmee je het oneens bent, geef je ons de mogelijkheid om onze dienstverlening te optimaliseren en daar waar mogelijk te herstellen.

Als je vindt dat Stichting Empower je niet goed behandelt, of dat ze niet voldoende rekening houdt met uw rechten, kun je daarover een klacht indienen. Gezamenlijk proberen we een goede oplossing te vinden voor jouw klacht, dit kan in de meeste gevallen door in gesprek te gaan. Kom je er samen niet uit, dan kun je een beroep doen op de onafhankelijke klachtencommissie van Stichting Empower.

### Hoe gaan wij om met jouw klacht?

Stichting Empower biedt meerdere mogelijkheden om jouw klachten te uiten:

- Je kunt in gesprek gaan met degene op wie de klacht betrekking heeft (wanneer gewenst met leidinggevende erbij)
- Je kunt in gesprek gaan met de onafhankelijke vertrouwenspersoon.
- Je kunt je klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie

### In gesprek gaan met de medewerker

Heb je een klacht over de begeleiding, of de manier waarop er door Stichting Empower met jou om wordt gegaan, dan is het altijd verstandig om eerst in gesprek te gaan met de desbetreffende medewerker (desgewenst met zijn/haar leidinggevende). In veel voorkomende gevallen kunnen klachten snel verholpen worden waardoor de begeleiding op een goede en wenselijke manier

gecontinueerd kan worden. Als dit niet het gewenste resultaat heeft, of wil je om welke reden dan ook niet in gesprek gaan met de desbetreffende medewerker, dan kan je je wenden tot de onafhankelijke vertrouwenspersoon of klachtencommissie.

### Onafhankelijke vertrouwenspersoon

Als je een klacht of een vraag hebt over de begeleiding welke je liever niet bespreekt met de begeleider, dan kan je je wenden tot de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon luistert naar jouw verhaal. Hij/zijn kan je informatie en advies geven bij het oplossen van problemen en klachten. Stichting Empower is aangesloten bij het AKJ, de vertrouwenspersoon is dan ook in dienst van het AKJ. Het AKJ is een onafhankelijke organisatie welke je zowel online, als via de telefoon kan benaderen. Voor meer informatie: [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

### Onafhankelijke klachtencommissie

Als je direct een oordeel wilt over jouw klacht, dan kan je je wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie beoordeelt jouw klacht en zorgt er voor dat er (indien gewenst) snel actie wordt ondernomen zodat er een passende oplossing wordt gevonden.

Voor meer informatie kun je zelf contact opnemen met de klachtencommissie:

[klachtencommissie@stichtingempower.nl](mailto:klachtencommissie@stichtingempower.nl)

