

Klachtenprocedure

Bij HappinessINyou vind ik het belangrijk dat je je gehoord, gezien en serieus genomen voelt. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over mijn begeleiding, behandeling, communicatie of werkwijze. Ik nodig je uit om dit bespreekbaar te maken. Jouw ervaring kan helpen om tot een oplossing te komen en de kwaliteit van mijn dienstverlening te verbeteren.

Stap 1 – Bespreek je onvrede met mij

Heb je een vraag, ben je ergens ontevreden over of wil je een klacht bespreken? Neem dan bij voorkeur eerst rechtstreeks contact met mij op.

Jacqueline van Veggel

HappinessINyou

E-mail: info@happinessinyou.nl

Telefoon: 06 27 09 09 05

Website: www.happinessinyou.nl

Je kunt je klacht mondeling of schriftelijk kenbaar maken. Wanneer je een officiële klacht indient, ontvang je een bevestiging van ontvangst. Samen kijken we wat er is gebeurd, wat je nodig hebt en of we tot een passende oplossing kunnen komen.

Stap 2 – Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Komen we er samen niet uit, of bespreek je jouw klacht liever niet rechtstreeks met mij? Dan kun je kosteloos ondersteuning vragen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

HappinessINyou is aangesloten bij de klachtenregeling van **SoloPartners**. De onafhankelijke klachtenfunctionaris:

- Luistert naar jouw verhaal;
- Geeft informatie en advies;
- Helpt je bij het formuleren van je klacht;
- Kan bemiddelen tussen jou en HappinessINyou;
- Behandelt jouw informatie vertrouwelijk.

Meer informatie over de klachtenregeling en de actuele contactgegevens vind je via:

www.solopartners.nl/klachtenregeling

Vermeld bij je aanvraag dat de klacht betrekking heeft op **HappinessINyou – Jacqueline van Veggel**.

Stap 3 – Schriftelijke behandeling

Een officiële klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Je ontvangt in principe binnen zes weken een schriftelijke reactie. Als meer tijd nodig is, kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. Je wordt hierover vóór het verstrijken van de eerste termijn schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd.

Stap 4 – Onafhankelijke geschilleninstantie

Ben je niet tevreden over de behandeling of uitkomst van jouw klacht? Dan kun je het geschil voorleggen aan de onafhankelijke, erkende geschilleninstantie waarbij ik via SoloPartners ben aangesloten.

Via SoloPartners ben ik aangesloten bij **Stichting Geschillen in de Zorg (GIDZ)**. De geschilleninstantie beoordeelt het geschil onafhankelijk en doet een bindende uitspraak. De klachtenfunctionaris kan je informeren over deze vervolgstap en de voorwaarden die daarvoor gelden.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- De cliënt zelf;
- Een wettelijk vertegenwoordiger;
- Iemand die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd;
- Een nabestaande van een overleden cliënt.

Vertrouwelijkheid en privacy

Alle betrokkenen gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met jouw klacht en persoonsgegevens. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling en registratie van de klacht en worden niet langer bewaard dan noodzakelijk of wettelijk verplicht.

Geen gevolgen voor de begeleiding

Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de manier waarop je wordt behandeld of begeleid. Een klacht wordt altijd serieus, respectvol en zonder oordeel behandeld.

Deze klachtenprocedure is gebaseerd op de klachtenregeling van SoloPartners en de uitgangspunten van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De actuele, officiële klachtenregeling en het cliëntstroomschema van SoloPartners zijn leidend.