



Klachtenregeling

Stichting Ambulante Hulpverlening Midden Nederland

1. Inleiding

Ambulante Hulpverlening Midden Nederland heeft als uitgangspunt in haar werkwijze aan te willen sluiten bij de wensen en verwachtingen van haar cliënten. Desondanks kan er een situatie voorkomen dat een cliënt zijn ongenoegen wil uiten of een klacht wil indienen.

Elke cliënt van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland moet de mogelijkheid hebben om over de geboden zorg een klacht in te dienen. Een klacht heeft een negatieve bijklank, dit is niet terecht. Een klacht biedt mogelijkheden tot het verbeteren van de hulpverlening. Uitingen van ongenoegen en klachten worden daarom serieus genomen en in dialoog met de cliënt behandeld. Ambulante Hulpverlening Midden Nederland streeft naar optimale openheid in de samenwerking met de cliënt.

Door een heldere klachtenprocedure is het voor de cliënt duidelijk op welke wijze onvrede of een klacht kan worden geuit en hoe daarmee wordt omgegaan. De klachtenregeling draagt eraan bij dat (potentiële) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele, uniforme en zorgvuldige wijze worden afgehandeld en geregistreerd en formele klachten worden voorkomen. Het uiten van een klacht of ongenoegen kan ook van betekenis zijn voor het verbeteren van de kwaliteit van het hulpverleningsproces. De klachtenregeling is dan ook een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland.

Het is belangrijk dat alle medewerkers en cliënten van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland bekend zijn met de klachtenregeling. Cliënten en medewerkers worden daarom hierover geïnformeerd. De klachtenregeling is gepubliceerd op onze website en tevens wordt de regeling aan de cliënt verstrekt.

2. Voorwaarden

1. De klachtenregeling is bedoeld voor cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordiger(s).¹ Iedere cliënt binnen een door Ambulante Hulpverlening Midden Nederland uit te voeren hulpverleningstraject heeft het recht om een klacht in te dienen. De regeling is niet bedoeld om klachten te behandelen van werknemers. Klachten op basis van de Wet zorg en dwang worden behandeld door een externe klachtencommissie. Cliënten kunnen derhalve bij deze externe klachtencommissie hun klacht indienen. Ambulante Hulpverlening Midden Nederland is hiervoor aangesloten bij de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg.
2. De klacht kan zowel mondeling of telefonisch, maar bij voorkeur schriftelijk worden ingediend per e-mail, per post of via het beschikbare klachtenformulier op onze website (www.ambulantehulpverlening.nl). Het klachtenformulier is speciaal opgesteld voor de indiening van klachten. De klacht wordt verwerkt in het register van het kwaliteitssysteem.
3. Een klacht bevat tenminste:
 - a. naam en woonplaats van de melder;
 - b. de datum van melding;
 - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.
4. Elke klacht die formeel wordt gemeld wordt geregistreerd. De afhandeling van de klacht zal onderdeel worden van deze registratie.
5. Ambulante Hulpverlening Midden Nederland zal alle medewerking verlenen aan het onderzoek door een

¹ Overal waar staat opgenomen cliënt kan ook worden gelezen wettelijk vertegenwoordiger(s).

derde partij. In overleg met cliënt zal het dossier ter beschikking worden gesteld. Dit dossier bevat alleen de noodzakelijke gegevens en indien van toepassing worden persoonsgegevens geanonimiseerd.

6. Op verzoek van de cliënt kan deze terecht bij de onafhankelijke cliëntondersteuner voor gratis advies met betrekking tot de indiening van een klacht. Tevens kan de onafhankelijke cliëntondersteuner de cliënt bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

De onafhankelijke cliëntondersteuner bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland is:

Margreet Bosch
MEE Veluwe
Postadres : Postbus 517
Postcode : 8000 AM Zwolle
Telefoon : 055 526 92 00

3. Procedure

De procedure zoals de cliënt die kan volgen binnen Ambulante Hulpverlening Midden Nederland staat hier beschreven.

1. De cliënt kan een klacht eerst bespreken met de betrokken medewerker. De cliënt kan ook terecht bij een andere medewerker of een leidinggevende/manager. Klachten worden serieus genomen en in dialoog met de cliënt behandeld. Door een gesprek kunnen veel misverstanden uit de weg worden geruimd.
2. Wanneer een gesprek met de betrokken medewerker of zijn/haar leidinggevende/manager niet (meer) mogelijk is, of het gesprek leidt niet tot de gewenste resultaten, dan kan de cliënt de klacht bespreken met de onafhankelijke cliëntondersteuner.
3. Lukt het niet om met tussenkomst van de onafhankelijke cliëntondersteuner de klacht op te lossen of wenst de cliënt direct een klacht in te dienen, dan kan de cliënt overgaan tot het indienen van een klacht bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland.
4. De klacht kan mondeling of telefonisch maar bij voorkeur schriftelijk worden ingediend:

per e-mail
info@ambulantehulpverlening.nl o.v.v. klacht

of

per post
Ambulante Hulpverlening Midden Nederland
t.a.v. de directie
Gelreweg 3
3843 AN Harderwijk

of

via de website (www.ambulantehulpverlening.nl) door het invullen van het klachtenformulier.

5. Indien de klacht niet is binnengekomen via het klachtenformulier wordt de klacht door de manager geregistreerd op het [klachtenformulier](#).
6. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de betrokken begeleider danwel manager. Er wordt direct contact opgenomen met cliënt om te bezien of de klacht bespreekbaar is en in onderling overleg kan worden afgehandeld (indien dit niet al reeds geprobeerd is).
7. Wanneer dit niet mogelijk is, krijgt de cliënt een bevestiging van aanmelding van de klacht, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld door de directie. De wettelijke termijn waarbinnen de klacht moet worden behandeld is binnen 6 weken na indiening van de klacht. Indien er nader onderzoek noodzakelijk is kan de termijn verlengd worden met 4 weken. Wij zullen dit voor het verstrijken van de eerste termijn kenbaar maken bij de cliënt.
8. De cliënt krijgt vervolgens een schriftelijke mededeling waarin beargumenteerd is aangegeven tot welk

oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid.

9. Op het moment dat de klacht niet naar tevredenheid wordt behandeld of opgelost kan een derde partij daarvan in kennis worden gesteld. Onafhankelijke Klachtenbemiddeling Quasir is hiervoor de aangewezen instelling. Onafhankelijke Klachtenbemiddeling Quasir is een onafhankelijke derde en kan tussen de twee partijen bemiddelen.

Onafhankelijke Klachtenbemiddeling Quasir

T.a.v. de ambtelijk secretaris

Postbus 1021

7940 KA Meppel

www.quasir.nl

10. Ambulante Hulpverlening Midden Nederland is aangesloten bij De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Indien de cliënt niet met ons tot een oplossing komt kan de cliënt een klacht indienen bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg verzamelt de standpunten van de partijen en komt tot een oplossing. Er zijn meerdere oplossingen mogelijk, namelijk het inzetten van een mediationtraject, bemiddeling door een deskundige, onderlinge oplossing (schikken) of een bindend advies (uitspraak) van de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg doet uiterlijk 6 maanden na indienen van de klacht uitspraak. Voorwaarde voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg is dat de klacht eerst is ingediend bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland.

De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T : 070 310 53 80

W: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>