	documenttype Procedure	bladnummer 1 / 4	
	titel 8.7 IZW Ambulant - Klachtenprocedure	Versie: 1	laatste wijziging 25-01-2024

IederZijnWerk Ambulant - Klachtenprocedure

In deze klachtenprocedure leest u wat u kunt doen bij zorgen, onvrede of een klacht die u graag wilt oplossen.

Is deze klachtenprocedure op u van toepassing?

Ontvangt u vanuit IederZijnWerk persoonlijke ondersteuning, neemt u deel aan dagbesteding of ontvangt u ondersteuning in de huishouding (via HuishoudenPlus)? Dan valt u onder de klantcategorie van IederZijnWerk Ambulant en is deze informatie relevant voor u.

Krijgt u begeleiding bij het zoeken of behouden van betaald of onbetaald werk of dagbesteding? Dan valt u onder de klantcategorie van IederZijnWerk Arbeidscoaching. Raadpleeg de specifieke klachtenprocedure voor IederZijnWerk Arbeidscoaching op onze website (www.iederzijnwerk.nl).

IederZijnWerk Ambulant wil de klanten ondersteuning bieden die aansluit bij de klant

Bij IederZijnWerk Ambulant vinden we tevreden klanten erg belangrijk. We streven naar heldere en duidelijke afspraken en zorgen ervoor dat klanten weten wat ze van onze hulp mogen verwachten. We zetten ons in om de wensen en behoeften van de klant te begrijpen en de benodigde ondersteuning te bieden.

Als er problemen zijn in de dienstverlening en de klant niet tevreden is, begrijpen we dat dit vervelend kan zijn. IederZijnWerk Ambulant is toegerust voor het effectief oplossen van onvrede en klachten van klanten. Onze klanten worden aangemoedigd om te allen tijde met onze medewerkers te communiceren als iets niet duidelijk is over de ondersteuning of als de geboden ondersteuning niet aan de verwachtingen voldoet. We horen het graag als het goed gaat, en staan er ook voor open om te horen wat er niet goed gaat. Zorgen, onvrede of een klacht kunnen er zijn. Dan gaan we graag in gesprek om deze zorgen, onvrede of klachten te bespreken en samen met de klant naar een passende oplossing te zoeken.

Wat te doen bij ontevredenheid of een klacht?

Bij de eerste tekenen van ontevredenheid of een klacht is het de eerste stap om in gesprek te gaan en samen naar een oplossing te zoeken. In het geval van een klacht, betekent dit dat de klant, 'de klager', zij het de klant zelf, de wettelijk vertegenwoordiger van de klant, of nabestaande van een overleden klant, samen met IederZijnWerk Ambulant de kwestie bespreekt om tot een oplossing te komen. De betreffende klant gaat direct met de betrokken medewerker over de klacht in gesprek om samen tot een oplossing te komen.


In de meeste gevallen slaagt IederZijnWerk Ambulant erin om tijdens zo'n gesprek een bevredigende oplossing te vinden.

Mocht dit gesprek niet tot een bevredigende uitkomst leiden, dan kan de klant zich tot de coördinator of leidinggevende wenden om in gesprek tot een oplossing te komen. Als ook zij er niet uitkomen, kan er worden overgegaan tot een gesprek met de directie van IederZijnWerk Ambulant om de klacht op te lossen.

Indien nodig kan IederZijnWerk Ambulant contact opnemen met andere betrokkenen bij de klacht, maar dit gebeurt altijd na toestemming van de betrokken partij.

Inschakelen van Klachtenportaal Zorg

Als je klant bent en hulp kunt gebruiken bij een klacht, kan altijd de ondersteuning van een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg worden ingeschakeld. Een onpartijdige professional van Klachtenportaal Zorg is er voor advies en om te helpen een oplossing te vinden voor de klacht,

	documenttype Procedure	bladnummer 2 / 4	
	titel 8.7 IZW Ambulant - Klachtenprocedure	Versie: 1	laatste wijziging 25-01-2024

inclusief bemiddeling indien nodig. De klachtenfunctionaris beoordeelt of het daadwerkelijk om een klacht gaat en kan een onderzoek starten indien nodig. Tijdens een gesprek met de klager en de directie van IederZijnWerk Ambulant zal de klachtenfunctionaris luisteren en ondersteunen om tot een gezamenlijke oplossing te komen. Bijna alle klachten kunnen worden opgelost met de hulp van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.

Voordat een klant in gesprek gaat met IederZijnWerk Ambulant kan contact worden opgenomen met Klachtenportaal Zorg voor advies en informatie. Als een klant om welke reden dan ook niet direct met IederZijnWerk Ambulant wil praten, kan hij ook direct hulp vragen aan Klachtenportaal Zorg, waarbij ondersteuning en begeleiding worden geboden bij het aanpakken van de klacht.

De klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg vindt u hier.



2024 Flyer Wkkgz
KPZ.pdf

Hoe kan een klacht ingediend worden?

Iemand kan zijn onvrede of klacht delen met de betrokken medewerker, coördinator of leidinggevende door te bellen, te mailen, of persoonlijk te spreken. Hierbij kan aangegeven worden wat de aard van de onvrede of klacht is en welke oplossing gewenst is. Het is ook mogelijk om gebruik te maken van het *klachtenformulier* op onze website of een brief/mail te sturen naar IederZijnWerk Ambulant. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging, waarin de procedure wordt toegelicht.

Contactgegevens IederZijnWerk Ambulant

T.a.v. de directie

Adres: Nummer 15, 8775 XD Nijhuizum

Telefoon: 0515 543623

E-mail: info@iederzijnwerk.nl


Website: www.iederzijnwerk.nl

Indien gewenst kan er assistentie bij de klacht worden ingeschakeld via Klachtenportaal Zorg, door een e-mail te sturen naar Klachtenportaal Zorg of het klachtenformulier op hun website in te vullen. Voor contact met Klachtenportaal Zorg, gebruik info@klachtenportaalzorg.nl of vul het klachtenformulier in op www.klachtenportaalzorg.nl. De klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen contact op na ontvangst van de klacht. Klachten kunnen worden ingediend over gebeurtenissen van maximaal een jaar geleden.

Wanneer is een klacht officieel en wat is het verloop?

Een klacht wordt beschouwd als officieel wanneer deze schriftelijk wordt ingediend bij IederZijnWerk Ambulant. Vanaf dat moment heeft IederZijnWerk Ambulant 6 weken de tijd om schriftelijk op de klacht te reageren. Als het niet mogelijk is om de klacht binnen deze periode te beoordelen, is IederZijnWerk Ambulant verplicht de klant hierover schriftelijk te informeren en binnen die tijd om een verlenging van 4 weken vragen. In totaal dient IederZijnWerk Ambulant de klacht dus binnen maximaal 10 weken te beoordelen.

Wanneer een klacht mondeling wordt geuit, is het noodzakelijk om aan de klager te vragen of dit als een 'officiële' klacht moet worden beschouwd. Als bevestiging volgt, worden de gegevens van de klager, waaronder naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en een beschrijving van de klacht, door

	documenttype Procedure	bladnummer 3 / 4	
	titel 8.7 IZW Ambulant - Klachtenprocedure	Versie: 1	laatste wijziging 25-01-2024

een medewerker samen met de klant vastgelegd in het speciale klachtenformulier. Dit is te downloaden van de website www.iederzijnwerk.nl. De afhandeling van een klacht is gericht aan degene die de klacht heeft ingediend via het klachtenformulier.

Als IederZijnWerk Ambulant een klacht ontvangt van een klant, gaat IederZijnWerk Ambulant de klacht behandelen. Een klant kan ook een klacht bij Klachtenportaal indienen, en dan meldt Klachtenportaal Zorg bij de directie dat een klacht binnengekomen is. En neemt de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg contact op met de klant om de klacht nader te bespreken.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 6 weken na de ontvangstdatum hiervan bericht. In dit bericht wordt een gedetailleerde motivatie gegeven waarom het besluit is genomen om de klacht niet in behandeling te nemen.

De directie van IederZijnWerk Ambulant wordt door de medewerkers op de hoogte gesteld van elke ingediende klacht. De klager ontvangt schriftelijke informatie van de directie over de gevolgde procedure, de uiteindelijke afhandeling, de doorlooptijd van de procedure, en de mate van tevredenheid over de afhandeling van de klacht.

IederZijnWerk Arbeidscoaching gebruikt klachten ter verbetering van de dienstverlening

Een klacht wordt na afhandeling anoniem intern besproken om mogelijkheden tot structurele verbeteringen te identificeren. Een terugkoppeling vindt plaats naar de betrokken medewerker. De coördinatie van de klachtenbehandeling valt onder de verantwoordelijkheid van de directie van IederZijnWerk Ambulant.

Jaarlijks wordt een rapportage opgesteld voor de directie. Hierin staat het totaal aantal ingediende klachten, het aantal ingediende klachten dat niet binnen de gestelde termijn van 6 weken is afgehandeld, met toelichting, de ingediende, maar niet behandelde klachten, met toelichting, en een overzicht van de klanttevredenheid met betrekking tot de afhandeling van de klachten.

Meer informatie

Meer informatie over klachten vindt u in de klachtenregeling van IederZijnWerk Ambulant. Deze is te vinden op de website: www.iederzijnwerk.nl.

Als u meer informatie over de ondersteuning die Klachtenportaal Zorg biedt en hoe zij klachten afhandelen, kunt de website www.klachtenportaalzorg.nl bezoeken.

Wat als het de klachtenfunctionaris, de klager en IederZijnWerk Ambulant niet is gelukt om samen een oplossing te vinden voor de klacht?

In zeer zeldzame gevallen kan het voorkomen dat ondanks de inspanningen en bemiddeling van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg geen bevredigende oplossing voor de klacht wordt bereikt. In zo'n situatie heeft de klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Geschillenportaal Zorg. De Geschillencommissie neemt een beslissing over klachten die niet opgelost zijn.

De klachtenfunctionaris en de directie van IederZijnWerk Ambulant kunnen de klager informeren over wat de Geschillencommissie is en welke rol zij kan spelen bij onopgeloste klachten. Meer informatie over de Geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg is beschikbaar via: [De Geschillencommissie KPZ - Klachtenportaal Zorg](#)

Tot slot

Bij IederZijnWerk Ambulant hopen we natuurlijk dat klachten zo veel mogelijk door de klant en de medewerker of de leidinggevende samen worden opgelost. Een officiële klachtenprocedure is dan niet

nodig is. Mocht er desondanks een situatie ontstaan waarin een klacht wordt ingediend, wordt deze onderzocht en besproken met de betrokken medewerker, leidinggevende of directie. U kunt er op vertrouwen dat de directie uw klacht met de benodigde expertise en discretie zal behandelen. We streven ernaar om elke klacht op een professionele en bevredigende wijze af te handelen, zodat we gezamenlijk kunnen blijven werken aan een positieve ervaring van onze dienstverlening.