

	documenttype Procedure	bladnummer 1 / 4	
	titel 8.7 IZW Ambulant - Klachtenprocedure	Versie: 2	laatste wijziging 23-03-2026

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

Krijgt u begeleiding naar (betaald of onbetaald) werk? Dan is het mogelijk dat u onder IederZijnWerk Arbeidscoaching bv valt. In uw werkplan kunt u teruglezen of u onder Arbeidscoaching bv valt. Voor u is de klachtenprocedure van Arbeidscoaching relevant. Deze klachtenprocedure is te vinden op onze website (www.iederzijnwerk.nl).

Weet u niet zeker onder welke dienstverlening u valt? Neem gerust contact met ons op. Wij helpen u graag verder en zorgen dat uw klacht op de juiste plek terechtkomt.

IederZijnWerk Ambulant wil de cliënten ondersteuning bieden die aansluit bij de cliënt

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

Als er problemen zijn in de dienstverlening en de cliënt niet tevreden is, begrijpen we dat dit vervelend kan zijn. IZW Ambulant is toegerust voor het effectief oplossen van onvrede en klachten van cliënten. Onze cliënten 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 cliënt 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 cliënt, 'de klager', zij het de cliënt zelf, de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, of nabestaande van een overleden cliënt, samen met IZW Ambulant de kwestie bespreekt om tot een oplossing te komen. De betreffende cliënt gaat direct met de betrokken medewerker over de klacht in gesprek om samen tot een oplossing te komen.

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

Mocht dit gesprek niet tot een bevredigende uitkomst leiden, dan kan de cliënt zich tot de directeur of leidinggevende wenden om in gesprek tot een oplossing te komen. Indien nodig kan IZW Ambulant contact opnemen met andere betrokkenen bij de klacht, maar dit gebeurt altijd na toestemming van de betrokken partij.

	documenttype Procedure	bladnummer 2 / 4	
	titel 8.7 IZW Ambulant - Klachtenprocedure	Versie: 2	laatste wijziging 23-03-2026

Hoe kan een klacht ingediend worden?

Iemand kan zijn onvrede of klacht delen met de betrokken medewerker, directeur 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 een brief/mail te sturen naar IZW Ambulant.

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

IZW Ambulant is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Dit is een onafhankelijk portaal waar u met vragen en klachten terecht kunt. De medewerkers van het portaal kunnen bemiddelen bij het contact tussen u en IederZijnWerk en u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris, zodat uw klacht alsnog goed wordt opgelost. U kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. U kunt ook op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier invullen. Telefonisch is het Klachtenportaal Zorg bereikbaar op werkdagen van 9.00 uur tot 12.00 uur via 0228-322205. De klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen contact op na ontvangst van de klacht. Klachten kunnen worden ingediend over gebeurtenissen van maximaal een jaar geleden.

Inschakelen van Klachtenportaal Zorg

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

Het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg vindt u [hier](#).

Wanneer is een klacht officieel en wat is het verloop?

Een klacht wordt beschouwd als officieel wanneer deze schriftelijk wordt ingediend bij IZW Ambulant. Vanaf dat moment heeft IZW 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 IZW Ambulant verplicht de cliënt hierover schriftelijk te informeren en binnen die tijd om een verlenging van 4 weken te vragen. In totaal dient IZW Ambulant de klacht dus binnen maximaal 10 weken te beoordelen.

Als een klacht mondeling wordt geuit, kan de medewerker die de klacht ontvangt deze direct proberen op te lossen. Geeft de cliënt aan dat hij/zij wil dat het een officiële klacht wordt, of kan de klacht niet direct worden opgelost, dan wordt de klacht doorgestuurd naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris van het Klachtenportaal Zorg zodat deze formeel en onafhankelijk kan worden

	documenttype Procedure	bladnummer 3 / 4	
	titel 8.7 IZW Ambulant - Klachtenprocedure	Versie: 2	laatste wijziging 23-03-2026

behandeld.

Een cliënt kan ook zelf 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 cliënt 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 IZW 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 Ambulant 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 IZW 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 cliënttevredenheid met betrekking tot de afhandeling van de klachten.

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 IZW 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:

<https://klachtenportaalzorg.nl/geschillencommissie-kpz/> of <https://geschillencommissiekpz.nl/>

Gaat u liever in gesprek met een cliëntvertrouwenspersoon?

Er kan zich een situatie voordoen waardoor u in contact wilt komen met een cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is er om te luisteren wanneer u vragen of zorgen heeft over de manier waarop met u wordt omgegaan. Het kan bijvoorbeeld gaan over situaties waarin u zich niet prettig voelt, u twijfelt over communicatie, of wanneer u ergens mee zit waar u niet direct met uw begeleider of een andere medewerker over wilt praten.

Let op: de vertrouwenspersoon is er niet voor het behandelen of oplossen van formele klachten.

Daarvoor bestaat een aparte klachtenregeling. De vertrouwenspersoon helpt u wél om uw verhaal te ordenen en te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om verder te komen.

Telefonisch kunt u contact opnemen met onze cliëntvertrouwenspersoon Linda via 06 83 50 77 85.

Nelleke is elke woensdag tussen 10:00 en 12:00 bereikbaar via telefoonnummer 06 17 82 36 19.

U kunt onze cliëntvertrouwenspersonen ook mailen via vertrouwenspersoonclient@iederzijnwerk.nl.

	documenttype Procedure	bladnummer 4 / 4	
	titel 8.7 IZW Ambulant - Klachtenprocedure	Versie: 2	laatste wijziging 23-03-2026

Tot slot

Bij IZW Ambulant hopen we natuurlijk dat klachten zo veel mogelijk door de cliënt 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.