ForYou Begeleiding

Ambulante Het Spectrum Begeleiding

KLACHTEN REGLEMENT

Klachtenreglement

Inhoud

1. Begrippen 2
2. Doelstelling en reikwijdte 3
   2.1 Doelstelling 3
   2.2 Opvolgen 3
   2.3 Reikwijdte 3
3. Indienen van een klacht 3
   3.1 Klacht voor de organisatie 3
   3.2 Klacht aan de klachtenfunctionaris 3
   3.3 Onafhankelijke behandeling 3
   3.4 Termijn 4
   3.5 Intrekken klacht 4
4. Behandeling van de klacht 4
   4.1 Behandeling binnen de organisatie 4
   4.2 Behandeling door Quasir 4
   4.3 Geschilleninstantie 4
5. Algemene bepalingen 5

Klachtenreglement

1. Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1 Cliënt(en)

Persoon aan wie de aanbieder maatschappelijke zorg en/of andere diensten op het gebied van de hulpverlening verleent of heeft verleend. Hieronder wordt tevens verstaan de vertegenwoordiger dan wel nabestaanden van cliënt, waarbij ervan uit wordt gegaan dat er alleen door een vertegenwoordiger van de cliënt kan worden geklaagd als de cliënt daartoe zelf niet in staat is.

1.2. Opdrachtgever

De persoon of instantie die de opdracht aan ForYou Begeleiding heeft verstrekt om voor de cliënt één of meerdere producten of trajectonderdelen tegen betaling uit te voeren.

1.3 Klachtindiener

De cliënt die overeenkomstig dit reglement een klacht heeft ingediend.

1.4 Medewerker(s)

Persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor de aanbieder waar het gaat om de hoofdproducten. Werkzaamheden verricht in het kader van scholing, assessment en diagnostiek vallen hierbuiten.

1.5 Klacht(en)

Een overeenkomstig dit reglement door een cliënt geuite onvrede over de wijze waarop -binnen het kader van de door de aanbieder verrichte diensten op het gebied van de hulpverlening aan cliënt- door een handelen of nalaten van een medewerker en/of de aanbieder met de persoonlijke belangen van de cliënt is of wordt rekening gehouden.

1.6 Aanbieder

ForYou Begeleiding -de aanbieder- wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door haar directie. De directie van ForYou Begeleiding is verantwoording verschuldigd aan AB Het Spectrum.

1.7 Klachtenfunctionaris

Een onafhankelijke en onpartijdige persoon die in staat is te bemiddelen in verband met een ingediende klacht.

1.8 Klachtencommissie

Een onafhankelijke externe instantie die klachten onderzoekt wanneer deze niet naar tevredenheid zijn afgehandeld.

2. Doelstelling en reikwijdte

2.1 Doelstelling

Dit klachtenreglement heeft tot doel het bieden van een zorgvuldige en laagdrempelige procedure voor het ontvangen, behandelen en afhandelen van klachten van cliënten.
Het streven is om klachten op een correcte wijze af te handelen en waar mogelijk de relatie tussen klachtindiener en de organisatie te herstellen.

2.2 Opvolgen

De behandeling van klachten kan bijdragen aan het signaleren van structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie van de aanbieder, en het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.
De directie van ForYou Begeleiding informeert de directie van AB Het Spectrum als een klacht wordt ingediend.

2.3 Reikwijdte

Alleen cliënten van ForYou Begeleiding kunnen een klacht indienen, of hun wettelijk vertegenwoordigers.

3. Indienen van een klacht

3.1 Klacht voor de organisatie

Een cliënt wordt aangemoedigd om een klacht in eerste instantie te bespreken met de betrokken medewerker. Als het niet tot een bevredigend resultaat leidt, wordt de directie erbij betrokken. Het doel is om in onderling overleg tot een oplossing te komen.
Op deze wijze kan duidelijk worden waar verbetermogelijkheden liggen voor de organisatie, zodat er lering uit getrokken kan worden en de kwaliteit van de hulpverlening kan worden verhoogd.
Een klacht voor de organisatie kan worden ingediend via:

- E-mail: klachten@abhetspectrum.nl
- Per post: Ambulante Begeleiding Het Spectrum, De Brand 20, 3823LJ, Amersfoort

De klachtindiener ontvangt binnen twee weken na ontvangst van een klacht een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

3.2 Klacht aan de klachtenfunctionaris

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost of indien de cliënt dit wenst, kan de klacht schriftelijk worden ingediend via:

- E-mail: kcquasir@quasir.nl
- Per post: Klachtencommissie Quasir, t.a.v. de ambtelijk secretaris, Postbus 1021, 7940KA Meppel

De klachtindiener ontvangt binnen vijf dagen na ontvangst van een klacht een schriftelijke bevestiging van ontvangst. De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost of indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de klacht intern doorverwezen naar de klachtencommissie.

3.3 Onafhankelijke behandeling

De klacht wordt behandeld door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Indien de klacht betrekking heeft op de directie van ForYou Begeleiding, wordt deze direct doorgeleid naar de klachtenfunctionaris/ directie van AB Het Spectrum, of naar de klachtenfunctionaris van Quasir.

3.4 Termijn

De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld.
Indien meer tijd nodig is, wordt de klachtindiener hierover schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de reden en de verwachte termijn.

3.5 Intrekken klacht

De klachtindiener kan te allen tijde de klacht intrekken. Dit dient schriftelijk of per e-mail te worden gemeld.

4. Behandeling van de klacht

4.1 Behandeling binnen de organisatie

De interne klachtenfunctionaris (zorginhoudelijk beleidsadviseur), of directeur van AB Het Spectrum, als deze er niet rechtstreeks bij betrokken is, behandelt de klacht op een onafhankelijke en zorgvuldige wijze.
De behandeling kan bestaan uit het verzamelen van relevante informatie, het toepassen van hoor en wederhoor en het bemiddelen tussen de betrokken partijen. De klachtenfunctionaris geeft advies over mogelijke oplossingen en informeert de klachtindiener over verdere stappen indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost.
De klachtindiener ontvangt na afronding een schriftelijke terugkoppeling met daarin een toelichting op de bevindingen, voorzien van eventuele maatregelen of verbeteracties.

4.2 Behandeling door Quasir

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de cliënt zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris via Quasir. Ambulante Begeleiding Het Spectrum is aangesloten bij deze onafhankelijke partij.
De klachtenfunctionaris van Quasir voert via schriftelijk hoor en wederhoor een onderzoek uit naar de aard van de klacht. Vervolgens wordt de klacht gegrond of ongegrond verklaard. Er kunnen aanbevelingen ter verbetering worden gedaan aan het bestuur of directie van ForYou Begeleiding.
Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden opgelost, dan wordt de klacht intern doorverwezen naar de klachtencommissie van Quasir.
De contactgegevens van Quasir zijn:
website: www.quasir.nl
Telefoon: 085-4874012
E-mail: kcquasir@quasir.nl

4.3 Geschilleninstantie

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan Quasir de klacht voorleggen aan een erkende geschilleninstantie, via Stichting Zorggeschil.
Deze instantie kan een bindende uitspraak doen.

5. Algemene bepalingen

5.1
Geen enkele persoon en/of medewerker mag in zijn positie binnen de organisatie van Ambulante Begeleiding Het Spectrum worden geschaad vanwege het feit dat hij als klachtindiener, klachtenfunctionaris, dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement.

5.2
Elke persoon die in welke hoedanigheid ook betrokken is of wordt in een klachtenprocedure overeenkomstig dit reglement, is redelijkerwijs gehouden hieraan mee te werken, tenzij zwaarwichtige redenen zich hiertegen verzetten.

5.3
De personen en/of medewerkers die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken en/of diegenen die door de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie geraadpleegd of gehoord zijn, dienen ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen, strikte geheimhouding te betrachten.

5.4
De geheimhoudingsplicht voor betrokkenen kan vervallen, wanneer de klachtindiener zelf ruchtbaarheid geeft aan zaken die onder de geheimhoudingsplicht vallen.

5.5
Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie zo nodig in overleg met de directie.

5.6
Indien voor het uitbrengen van advies naar het oordeel van de klachtenfunctionaris/ klachtencommissie nodig of wenselijk wordt geacht dat aan externe deskundigen een opdracht wordt verstrekt tot het verschaffen van informatie of het geven van advies, dient de klachtenfunctionaris/ klachtencommissie daartoe een gemotiveerd verzoek in bij de directie die daarover zo spoedig mogelijk zal beslissen. Bij inwilliging van het verzoek komen de eventueel hieraan verbonden kosten voor rekening van de aanbieder.

5.7
De klachtenfunctionaris en, indien van toepassing, de klachtencommissie leggen van elke klacht een dossier aan. Het dossier omvat alle op een klacht betrekking hebbende stukken die door de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie zijn ontvangen, opgesteld of verzonden. De dossiers met betrekking tot de klachtenprocedure worden in elk geval 5 jaar bewaard, te rekenen vanaf de datum van het advies van de klachtenfunctionaris/ klachtencommissie. Na deze periode worden de dossiers vernietigd.

5.8
De toegang tot de dossiers is uitsluitend voorbehouden aan de betrokken klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

5.9
De verwerking van persoonsgegevens in het kader van klachten verloopt conform de geldende privacywetgeving (AVG).

5.10
Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2026.