



AMBULANTE BEGELEIDING

Alles waar je ogen van gaan sprankelen moet je doen!

Klachtenregeling

Auteurs	Miranda Scheepers
Datum	01-06-2018
Versie	V1.0

Klachtenregeling

Deze regeling geeft uitvoeringsrichtlijnen voor het behandelen van klachten van cliënten en stakeholders. Onder klachten wordt verstaan: 'het uiten van ongenoegen t.a.v. de dienstverlening en/of handelswijze van Fris Ambulante begeleiding”.

De procedure kent de volgende stappen:

- De ontvangen klacht wordt door desbetreffende begeleider in ontvangst genomen.
- De begeleider hoort de klacht aan en neemt indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen.
- De informatie over de klacht wordt na afhandeling door de verantwoordelijke opgenomen in het registratieformulier klachten t.b.v. trendrapportage en analyse in de jaarlijkse interne beoordeling.
- Verantwoordelijke beoordeelt tevens of de afhandeling correct en tijdig heeft plaatsgevonden

Indien de cliënt of stakeholder hun klacht niet willen uiten aan Fris Ambulante begeleiding of niet tevreden zijn over de klachtenafhandeling, dan kunnen zij contact opnemen met de externe klachtencommissie.

Fris Ambulante begeleiding is hiervoor een lidmaatschap aangegaan met het **Stichting Zorggeschil**, waar de cliënt rechtstreeks contact mee op kan nemen.

Een klacht over een zorgaanbieder aangesloten bij Stichting Zorggeschil wordt ingediend:

- Via <https://zorggeschil.nl/melding/>
- Contact via de e-mail info@zorggeschil.nl
- Schriftelijk, door de klacht te sturen naar Postbus 24018, 3502MA Utrecht