

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 worden 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 client 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 ***Erisietsmisgegaan.nl***, waar de cliënt rechtstreeks contact mee op kan nemen.

Een klacht over een zorgaanbieder aangesloten bij Erisietsmisgegaan.nl wordt ingediend:

- Via <https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/>
Indien nodig kan de helpdesk van erisietsmisgegaan.nl daarbij ondersteuning bieden. De helpdesk is op werkdagen telefonisch bereikbaar (035 20 31 585) of via de e-mail (info@erisietsmisgegaan.nl)