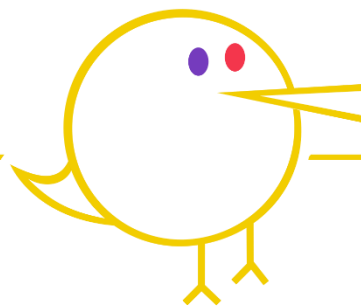


# Klachtenprocedure

v1.0 / 2023



**DICHTBIJ AMBULANT**  
B E G E L E I D I N G O P M A A T

In zorgrelatie met medewerkers van Dichtbij Ambulant kan onvrede ontstaan omdat er niet voldaan wordt aan verwachtingen. Deze onvrede kan leiden tot het willen indienen van een klacht. Om die reden is er een klachtenprocedure van toepassing binnen Dichtbij Ambulant waar cliënten en anderen die in het handelsverkeer met de organisatie in contact komen hun beklag kunnen doen.

De klachtenprocedure zoals hieronder beschreven is een standaardprocedure. De basis van de klachtbehandeling is om samen met de klager te beoordelen wat er nodig is om de situatie te verbeteren en te komen tot een oplossing. Dichtbij Ambulant is aangesloten bij Expertisecentrum Quasir waar de klacht van de cliënt volgens de richtlijnen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris behandeld kan worden indien gewenst door de klager.

Dichtbij Ambulant streeft ernaar om in eerste instantie te proberen de klacht intern met de klager op te lossen. Echter is de klager vrij om rechtstreeks bij de externe organisatie (Quasir) een klacht in te dienen zonder hiervoor een interne klachtenprocedure te hebben doorlopen. Voor het indienen van een interne klacht kan contact worden opgenomen met onze klachtenfunctionaris middels het klachtenformulier. Op het formulier kan de voorkeur aangegeven worden op welke manier er contact met de klager wordt opgenomen (telefonisch, per e-mail of in een persoonlijk gesprek).

De klachtenfunctionaris bij Dichtbij Ambulant is: Niels Brinks.

### Doelstellingen van de klachtenregeling

- ☞ Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- ☞ Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- ☞ Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- ☞ Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- ☞ Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse;
- ☞ Aanbevelingen door de klachtenfunctionaris van Dichtbij Ambulant ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

### Interne klachtenprocedure

1. Een klacht kan ingediend worden vanaf het eerste moment van contact tussen de klager en (een medewerker van) Dichtbij Ambulant en moet binnen 1 jaar nadat de klachtwaardige handeling aan hem bekend is geworden, door de klager of zijn/haar vertegenwoordiger worden ingediend.
2. Een klacht kan door de klager of zijn/haar vertegenwoordiger aangegeven worden door middel van het invullen van het klachtenformulier en/of het aangeven van de klacht op papier. Dit klachtenformulier wordt aan de cliënt verstrekt bij het afsluiten van de overeenkomst met Dichtbij Ambulant en is te downloaden via de website (laatste pagina van dit document).
3. Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen wanneer:
  - ☞ Naam en telefoonnummer (en/of e-mailadres) van de klager zijn vermeld;
  - ☞ Duidelijk is op welke medewerker(s) de klacht betrekking heeft;
  - ☞ Welke feiten en omstandigheden aan de klacht ten grondslag liggen;
  - ☞ Duidelijk is wat de klacht inhoudt;
  - ☞ De gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht niet langer dan 1 jaar geleden hebben plaatsgevonden.
4. Nadat de klacht is ingediend, stuurt de klachtenfunctionaris van Dichtbij Ambulant binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarna ontvang de klager en/of de vertegenwoordiger over de ingediende klacht binnen twee weken een

uitnodiging voor een persoonlijk gesprek tussen de klager en de medewerker(s) waarop de klacht betrekking heeft. De klacht kan door de klager, eventueel bijgestaan door een vertrouwenspersoon, in een telefonisch gesprek met de klachtenfunctionaris van Dichtbij Ambulant nader toegelicht worden.

5. Indien de klager dit wenst, kan de klachtenfunctionaris van Dichtbij Ambulant een bemiddelende rol vervullen tussen de cliënt en de beklagde. Uitgangspunt hierbij is het principe van hoor en wederhoor. De klachtenfunctionaris van Dichtbij Ambulant kan met gemotiveerde redenen echter ook besluiten van bemiddeling af te zien.
6. De klachtenfunctionaris van Dichtbij Ambulant maakt een verslag van de in bovengenoemd kader gevoerde gesprek(ken) ten behoeve van de klager en beklagde.
7. Wanneer de klacht intern niet naar tevredenheid van klager op te lossen is, zal de cliënt het advies krijgen de klacht (alsnog) voor te leggen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir waarbij Dichtbij Ambulant aangesloten is.

### Preventieve actie

Op grond van de jaarlijkse analyse van de ontvangen klachten die behandeld zijn door de klachtenfunctionaris van Dichtbij Ambulant en de klachtenfunctionaris van Quasir, beslist Dichtbij Ambulant over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. De te verbeteren uitkomsten van dit onderzoek worden opgenomen in een rapportage en worden, indien nodig, opgenomen in een nieuwe versie van de klachtenregeling.

### Indienen van een interne klacht

Een klacht kan ingediend worden via:

- ✉ Mail: [klachten@dichtbijambulant.nl](mailto:klachten@dichtbijambulant.nl)
- ✉ Telefonisch: 033 234 0220
- ✉ Schriftelijk:  
Dichtbij Ambulant  
Afdeling Klachten  
Ruimtesonde 8  
3824 MZ Amersfoort

## Klachtenprocedure via Quasir Expertisecentrum Klachten, Calamiteiten en geschillen Zorg en Welzijn

Een klacht over een zorgaanbieder aangesloten bij Quasir kan als volgt ingediend worden:

- 📍 Online: <https://www.quasir.nl/klachtenbehandeling/klacht-doorsturen/>
- 📍 Mail: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)
- 📍 Telefonisch: 06 4844 5538
- 📍 Schriftelijk:
  - Quasir
  - Afdeling Klachtenbemiddeling
  - Postbus 1021,
  - 7940 KA Meppel.

De klachtenprocedure bij de externe klachtenfunctionaris van Quasir verloopt als volgt:

1. Over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij de zorgaanbieder door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
2. Klager kan zich wenden tot Quasir (met vermelding van contactgegevens) teneinde zich gratis door een klachtenfunctionaris te laten:
  - 📍 Adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of;
  - 📍 Bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of;
  - 📍 Bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
4. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
5. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
7. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in lid 6 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager met bijstand van klachtenfunctionaris Quasir.

De klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot Quasir teneinde zich te laten adviseren/bijstaan door de klachtenfunctionaris, verloopt als volgt:

- a) Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst Quasir de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.
- b) Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan;
- c) Nadat de klacht is ingediend zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing. Hierbij neemt de klachtenfunctionaris de volgende punten in acht:
  - i. De Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;

- ii. De Klachtenfunctionaris draagt zorgt voor de organisatie van de bemiddeling;
- iii. Alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
- iv. De Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
- v. Indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
- vi. Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de zorgaanbieder, die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van de leden 6 en 7 van dit artikel.

### **Duur klachtenafhandeling**

Binnen vier maanden moet de klacht zijn afgehandeld.

### **Rapportage en verantwoording**

De klacht wordt met het proces tot oplossing gerapporteerd, geanonimiseerd in een jaarverslag gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.

### **Privacy**

De privacy van zowel de indiener van de klacht als de beklagde wordt gewaarborgd.

# Klachtenformulier



## GEGEVENS CLIËNT

Voornaam		Achternaam		M <input type="checkbox"/>	V <input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>
Adres		Postcode		Woonplaats		
Geboortedatum		E-mailadres				
Telefoonnummer						

## OMSCHRIJVING KLACHT

--

## BEHANDELING KLACHT

Door wie wilt u uw klacht laten behandelen?	<input type="checkbox"/> De klachtenfunctionaris van Dichtbij Ambulant <input type="checkbox"/> De onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir
In welke periode deed de klacht zich voor?	
Gaat uw klacht over een bepaalde medewerk(st)er van Dichtbij Ambulant?  Zo ja, over welke medewerker(s) van Dichtbij Ambulant gaat uw klacht?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Heeft u uw klacht besproken met een medewerk(st)er van Dichtbij Ambulant?	<input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja, met degene over wie mijn klacht gaat <input type="checkbox"/> ja, met iemand anders
Wat verwacht u van de (verdere) behandeling van uw klacht door Dichtbij Ambulant?	

## ONDERTEKENING

Handtekening van cliënt

Datum

Handtekening van ouders/verzorgers/mentor indien van toepassing

Datum