



Versie 009

Datum 15-01-2024

Klachtenregeling Stichting Zorgeloos Ambulant

Als u om wat voor reden dan ook niet tevreden bent met Zorgeloos Ambulant, willen wij hier met u over in gesprek. Neem daarom altijd contact met ons op als u ontevreden bent. We horen graag wat we niet goed hebben gedaan en wat we beter kunnen doen. U kunt ons bellen, een e-mail sturen of een afspraak maken bij ons op kantoor met een leidinggevende van Zorgeloos.

Als u twijfelt om een klacht in te dienen, neem dan juist contact op. Dat is altijd beter dan met een vervelend gevoel rond blijven lopen.

Stap 1

Laat aan Zorgeloos weten waar u niet tevreden over bent. Dit kan door ons te bellen, een e-mail te sturen of via een gesprek met uw begeleider. Op welke manier de klacht ook bij ons binnenkomt, wij zorgen dat deze direct terecht komt bij de juiste persoon: onze klachtenfunctionaris.

Bellen: 020 850 1450

E-mailen: info@zorgeloosambulant.nl

Stap 2

De klachtenfunctionaris neemt zo snel mogelijk na het ontvangen van uw klacht contact op. Dit duurt maximaal 5 werkdagen, maar in de praktijk vaak korter.

Stap 3

In een gesprek luisteren we goed naar waar u ontevreden over bent. Dit kan door middel van een telefoongesprek, maar u bent ook altijd welkom op ons kantoor. We nemen de tijd, zodat u in alle rust uw verhaal kunt doen. U mag ook altijd iemand meenemen naar dit gesprek. Daarnaast vragen we de betrokken begeleider(s) om informatie. Hiervoor hebben we een standaard vragenlijst die door de begeleider vooraf wordt ingevuld, zodat we niks vergeten te vragen.

Stap 4

We proberen samen tot een passende oplossing te komen. Ons doel is zorgen dat u (weer) tevreden bent.

Stap 5

Als we een oplossing hebben, zorgen wij dat dit goed op papier komt. Alle afspraken die we gemaakt hebben, schrijven we duidelijk op. Zo weet u precies waar u aan toe bent. Dit sturen we per post of via e-mail naar u toe.

Stap 6

We controleren of u de schriftelijke afspraken hebt ontvangen, en of u het eens bent met wat erop papier staat. Zo ja, sluiten we de klacht af. Zo nee, gaan we opnieuw naar stap 3.

Alle stappen hierboven mogen volgens de wet maximaal 6 weken duren. Wij doen er alles aan om de stappen snel en zorgvuldig te doorlopen.



Wat als we geen goede oplossing voor uw klacht hebben?

Wij doen ons best om klachten snel en goed op te lossen. Soms lukt dit niet. Dan kunt u de volgende dingen doen.

1. Praten met een onafhankelijk vertrouwenspersoon. Dit kan altijd. Laat ons weten als u hier gebruik van wilt maken, dan zorgen we dat de vertrouwenspersoon contact met u opneemt.
2. Praten met de ombudsman van de gemeente Amsterdam. Hier kunt u terecht als u er met Zorgeloos Ambulant niet uitkomt.
3. Een klacht indienen bij het klachtenteam Sociaal Domein van de gemeente Amsterdam. Let op, dit kan alleen als uw klacht gaat over de rol van de gemeente bij het bieden van zorg. Dit kan via 020-2514444 of via klachtensociaal@amsterdam.nl.
4. Voelt u zich niet geholpen na het doorlopen van bovenstaande stappen, dan kunt u met uw klacht naar de rechtbank. Om dit in gang te zetten, kunt u desgewenst contact opnemen met het Juridisch Loket Amsterdam (<https://www.juridischloket.nl/contact/amsterdam/>)

Wat als Zorgeloos Ambulant een klacht heeft over u?

In zeer uitzonderlijke situaties kan het voorkomen dat Zorgeloos Ambulant een klacht heeft over u. Bijvoorbeeld als er sprake is van bedreiging van een collega. Wij zullen altijd proberen tot een goede oplossing te komen door in gesprek te gaan met u. Mocht het toch voorkomen dat we besluiten te stoppen met het bieden van zorg aan u, dan doen wij dit door vaste stappen te doorlopen. Die staan omschreven in het stappenplan "beëindigen van zorg op initiatief van Zorgeloos Ambulant" ?

Hoe houdt Zorgeloos Ambulant uw klacht bij?

Zorgeloos Ambulant is verplicht om alle stappen die we nemen tijdens het afhandelen van uw klacht vast te leggen. Dit doen we in het "klachtendossier". Dit dossier bewaren we twee jaar. Als Zorgeloos Ambulant stopt met bestaan of de opdracht die Zorgeloos Ambulant in Amsterdam uitvoert stopt, dan dragen wij het dossier binnen 2 weken over aan de gemeente Amsterdam, zonder zelf kopieën van het dossier te bewaren. Al deze stappen en termijnen zijn wettelijk vastgelegd.

Zorgeloos Ambulant heeft ieder kwartaal contact met de gemeente Amsterdam over alle ingediende klachten. Dit contact vindt plaats met de contractmanager van de gemeente Amsterdam. Tijdens dit gesprek bespreekt Zorgeloos Ambulant de klachten en de manier waarop de klachten zijn opgelost. De contractmanager van de gemeente Amsterdam bespreekt de klacht vervolgens met het klachtenteam Sociaal Domein van de gemeente Amsterdam.

Verplicht te noemen punten

Deze klachtenregeling moet voldoen aan wettelijke regels. Vanwege deze regels moet Zorgeloos Ambulant de volgende drie punten noemen:

1. Deze klachtenregeling is openbaar en is terug te lezen via de website van Zorgeloos Ambulant en kan ook (op papier) gelezen worden bij Zorgeloos Ambulant op kantoor.
2. Deze klachtenregeling is in werking getreden op 1 januari 2024. De klachtenregeling kan worden gewijzigd of ingetrokken. De nieuwste versie van de klachtenregeling is altijd te vinden op de website van Zorgeloos Ambulant en (op papier) bij ons op kantoor.
3. De klachtenregeling en alle stappen die gezet worden (de procedure) voldoen aan de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb hoofdstuk 9:1) en aan de eisen die gelden binnen de branche waartoe Zorgeloos Ambulant behoort.

Vragen?

Is de klachtenregeling niet duidelijk voor u, of heeft u andere vragen, neem dan vooral contact met ons op. Dit kan via 020 8501450 of via info@zorgeloosambulant.nl en natuurlijk via uw begeleider.