



Klachtenregeling Zorgeloos Ambulant

De Raad van Bestuur van Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam,
overwegende dat:

- alle klachten over Stichting Zorgeloos Ambulant zorgvuldig afgehandeld dienen te worden;
- voor een eenduidige behandeling van schriftelijke klachten een klachtenregeling wenselijk is;
- te allen tijde als eerste geprobeerd moet worden om een klacht op te lossen via overleg tussen de klager, wie de klacht zich richt en de klachtenfunctionaris van Stichting Zorgeloos Ambulant;
- Stichting Zorgeloos Ambulant regels heeft opgesteld voor de interne behandeling van klachten, inclusief de wijze waarop het overleg over een klacht dient plaats te vinden;
- Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam in opdracht werkt van de gemeente Amsterdam. Bij ontevredenheid over de manier waarop de klacht is afgehandeld, kan de gemeente Amsterdam (Team Klachten en Kwaliteit, antwoordnummer 9087, 1000 VV Amsterdam) of de Gemeentelijke Ombudsman (Postbus 11131, 1001 GC Amsterdam) gevraagd worden om onderzoek te doen.
- Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam een klachtfunctionaris benoemt die bij iedere klacht betrokken is en fungeert als aanspreekpunt voor alle partijen.

besluit vast te stellen de navolgende regeling:

Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: een natuurlijke persoon ten behoeve van wie Stichting Zorgeloos Ambulant zorgwerkzaamheden verricht of heeft verricht.
- b. Gedraging: een handelen of een nalaten.
- c. Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van onvrede of ongenoegen over een gedraging die in het kader van zorgwerkzaamheden is verricht.
- d. Aangeklaagde: de medewerker van Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- e. Klachtenfunctionaris: de door Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam benoemde medewerkers of bestuurder van Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam die belast is met de afhandeling van klachten.

Rechtsgang

Artikel 2.

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. de cliënt, die meent rechtstreeks in zijn belang getroffen te zijn door een gedraging van (een of meer medewerkers van) Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam;



- b. de daartoe gemachtigde of de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
 - c. een ieder die meent rechtstreeks in zijn belang getroffen te zijn door een gedraging van (een of meer medewerkers van) Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam.
2. Een klacht moet schriftelijk of mondeling en met redenen omkleed ingediend worden bij Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam.
 3. Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam behandelt de klacht overeenkomstig de in artikel 3 neergelegde procedure.
 4. De klachtenfunctionaris is niet verplicht de klacht overeenkomstig de in artikel 3 neergelegde procedure te behandelen indien:
 - a. de klacht betrekking heeft op een gedraging die direct of indirect voortvloeit uit vastgesteld beleid;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging en de klager een ander is dan degene jegens wie die gedraging heeft plaatsgevonden.
 5. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 3.

1. De klachtenfunctionaris zendt binnen twee weken aan de aangeklaagde(n) een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toe.
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken schriftelijk door de klachtenfunctionaris aan de klager bevestigd. Bij deze bevestiging wordt tevens medegedeeld dat de klager zich bij de behandeling van de klacht op eigen kosten kan doen bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon.
3. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en probeert tot een voor de klager aanvaardbare oplossing te komen. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht, stelt de klachtenfunctionaris de klager en de aangeklaagde(n) schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
4. De in het vorige lid genoemde termijn van zes weken kan door de klachtenfunctionaris met ten hoogste zes weken worden verlengd. De klachtenfunctionaris doet hiervan schriftelijk mededeling aan de klager en de aangeklaagde(n).
5. De klachtenfunctionaris komt niet tot zijn oordeel en eventuele conclusies dan na klager en de aangeklaagde(n) te hebben gehoord. De klachtenfunctionaris kan besluiten de klager en de aangeklaagde(n), buiten elkaars tegenwoordigheid te horen. Indien het naar het oordeel van de klachtenfunctionaris niet mogelijk is een persoonlijk gesprek met klager te voeren, zal de klachtenfunctionaris trachten de klager telefonisch dan wel langs een andere weg te horen. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager schriftelijk heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
6. De brief waarin het oordeel en de eventuele conclusies van de klachtenfunctionaris als bedoeld in lid 3 zijn neergelegd, bevat in elk geval de navolgende gegevens:
 - een korte samenvatting van de klacht;
 - de wijze waarop klager en aangeklaagde(n) zijn gehoord;
 - een verslag van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht;



- de motivering van het oordeel;
 - indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, wordt tevens medegedeeld of en zo ja, welke gevolgen daaraan binnen Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam worden verbonden.
 - Indien de klacht door of namens een cliënt is ingediend, wordt de klager op de mogelijkheid gewezen om de klacht ook in te dienen bij de gemeente Amsterdam of de ombudsman van de gemeente Amsterdam, voor het geval klager van mening is dat de interne klachtenbehandeling niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, middels de volgende clausule: *“Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam werkt in opdracht van de gemeente Amsterdam. Als u niet tevreden bent over de manier waarop uw klacht is afgehandeld, dan kunt u de gemeente Amsterdam (Team Klachten en Kwaliteit, antwoordnummer 9087, 1000 VV Amsterdam) of de Gemeentelijke Ombudsman (Postbus 11131, 1001 GC Amsterdam) vragen om onderzoek te doen.”*
7. Indien de klachtenfunctionaris direct betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht zich richt óf indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een klachtenfunctionaris, geldt in afwijking van de voorgaande leden dat de klacht wordt behandeld door een andere medewerker.
- De in dit artikel neergelegde procedure is verder van overeenkomstige toepassing.

Registratie, inzage en inwerkingtreding

Artikel 4.

Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten door middel van melding van de klacht bij de Gemeente Amsterdam.

Artikel 5.

Deze klachtenregeling is openbaar en ligt in ieder geval ter openbare inzage bij Stichting Zorgeloos Ambulant Amsterdam.

Artikel 6.

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 juni 2017.
2. De klachtenregeling kan worden gewijzigd of ingetrokken.