# AANPAKKEN
# in zorg en welzijn

**Regeling afhandeling klachten**
Deze klachtenregeling is van toepassing op zelfstandigen die lid zijn van Aanpakken Coöperatie U.A. U kunt deze regeling gebruiken als u niet tevreden bent of een klacht hebt over een van de leden van Aanpakken Coöperatie U.A.

**Wanneer gebruikt u de klachtenregeling?**
Als u niet tevreden bent of u heeft een klacht. Hierbij is het aan te raden eerst te praten met de persoon zelf. Misschien is er sprake van een misverstand. Blijft u ontevreden na dit gesprek, dan bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

**Doel van de klachtenregeling:**
- Het tegemoetkomen aan de klager en zo mogelijk het oplossen van diens ontevredenheid.
- Bijdrage aan verbetering van de kwaliteit van zorg.

**Wie kan een klacht indienen en waarover?**
Klachten kunnen ingediend worden door cliënten, clientvertegenwoordiger, partner of andere betrokkenen.

**Een klacht kan gaan over:**
- Inhoud of de uitvoering van de ondersteuning.
- Omgang met u of een naaste.
- De aan u verstrekte voorlichting of informatie.
- De organisatie van de zorg.

**Hoe en waar dient u de klacht in?**
U kunt de klacht schriftelijk – bij voorkeur per email – indienen bij:

Administratie@aanpakken.com
Aanpakken t.a.v. de klachtenfunctionaris
IJsvogel 51, 6988CM Lathum

**Hoe werkt het?**
Na het indienen van een klacht neemt de klachtenfunctionaris binnen 36 uur contact met u op. Deze onderzoekt de klacht en handelt deze binnen 6 weken af.

**Wat gebeurt er na het indienen van een klacht?**
- Eerst wordt door de klachtenfunctionaris gekeken of de klacht ontvankelijk is. Als dit niet zo is, zal de klachtenfunctionaris bij het eerste contact aangeven waarom dit niet zo is. Daarna zal een schriftelijke bevestiging volgen.

- Als de klacht ontvankelijk is, wordt deze onderzocht door het verzamelen van feiten en horen van relevante personen. De bevindingen worden schriftelijk gerapporteerd aan een onafhankelijke functionaris, de klager en eventuele betrokkenen. Het kan zijn dat er (een) aanbeveling(en) voor kwaliteitsverbetering(en) word(t)(en) gedaan.

Het inwinnen van informatie en raadplegen van stukken vindt alleen plaats wanneer nodig met toestemming van de indiener. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de vertrouwelijkheid voor alle betrokkenen wordt geborgd.

**Toezicht op de klachtenregeling:**
Het bestuur van Aanpakken Coöperatie U.A. is verantwoordelijk voor de wijze van afhandeling van de klacht. Ook houdt deze toezicht op de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris.

Als de klacht daartoe aanleiding geeft, kan het bestuur een klachtencommissie instellen. Het besluit om een klachtencommissie in te schakelen kan genomen worden op het moment dat de klacht ontvangen is of op een later tijdstip.

In het jaarverslag van Aanpakken Coöperatie U.A. worden klachten en de afhandeling daarvan beschreven. De gegevens worden volledig geanonimiseerd en worden gebruikt om te leren en waar nodig de dienstverlening te verbeteren.

**Kosten bij een klacht:**
- Aan het inschakelen van de klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden.
- Voor het raadplegen van derden zijn mogelijke kosten voor rekening van diegene die deze derden wil raadplegen.

**Werking reglement:**
- Dit klachtenreglement is in werking vanaf 1 november 2018

**Geschillencommissie**
- Aanpakken Coöperatie U.A. is aangesloten bij de geschillencommissiezorg.