

Klachtenregeling Robert Pieters (Begeleider op maat)

Robert Pieters (Begeleider op maat) hecht veel waarde aan adequate zorg. Mocht er onverhoopt iets niet gaan zoals gewenst heeft de cliënt alle recht gebruik te maken van de klachtenregeling. Deze is te vinden op de website www.begeleideropmaat.nl. Bij de aanvang van het begeleidingstraject worden cliënten hierop gewezen.

Robert Pieters (Begeleider op maat) verklaart dat hij altijd de volledige medewerking zal verlenen gedurende de klachtenprocedure. De privacy van de indiener van de klacht blijft altijd gewaarborgd.

Klachtenregeling

Aansluiting bij ZPZ Nederland; werkzaamheden zijn volledig conform de wet kwaliteiten, klachten en geschillen zorg en de beroepscode. De klachtenfunctionaris op afroep wordt verzorgd door Quasir. De geschillencommissie is Stichting Zorggeschil. Aansluitnummer bij ZPZ Nederland en klachtenregeling: 11091264.

De klachtenprocedure

De procedure ziet er als volgt uit:

- Indien u klachten heeft over onze dienstverlening of andere kritische opmerkingen wilt plaatsen, verzoeken wij u deze eerst rechtstreeks aan mij te richten. Wij zullen samen met u kijken of er snel een oplossing kan worden gevonden.
- U richt uw klacht via de mail, met in het onderwerp tenminste het woord 'klacht' aan Robert Pieters (Begeleider op maat) op het mailadres rpieters@begeleideropmaat.nl.
- Wij onderzoeken uw klacht in 2 weken en zoeken samen met u naar een oplossing. Als het niet mogelijk is om binnen deze termijn een oplossing voor de klacht te geven, wordt dit per mail aangegeven en een nieuwe termijn voorgesteld.
- Als wij er samen dan niet uitkomen; Robert Pieters (Begeleider op maat) is aangesloten bij de Klachtenregeling Zorg, zoals blijkt uit de verklaring vanuit ZPZ-Nederland.
- U kunt dan u uw klacht richten aan Quasir:

kcquasir@quasir.nl

085-4874012

- Op de website van Quasir kunt u een uitgebreide uitleg vinden van de werkwijze:

<https://www.quasir.nl/klachtencommissie-quasir/>
<https://www.quasir.nl/wp-content/uploads/2022/03/Klachtenregeling-Klachtenbemiddeling-en-Klachtencommissie-Quasir-versie-17-02-2022.pdf>

- De klachtencommissie Quasir voert via schriftelijke hoor en wederhoor een onderzoek uit naar de oorzaak van de klacht. Vervolgens zal de klachten commissie de klacht gegrond of ongegrond verklaren. Zij kan hierbij aanbevelingen doen ter verbetering bij Robert Pieters (Begeleider op maat)
- Mocht de klachtenfunctionaris de klacht van uw cliënt ook niet weg kunnen nemen, dan is er uiteindelijk de erkende Geschilleninstantie van Stichting Zorggeschil die een bindende uitspraak zal doen:

<https://zorggeschil.nl/>

- De klacht is afgehandeld binnen 4 maanden.
- De klacht wordt vanaf het proces tot de oplossing gerapporteerd.

Overige klachtenprocedures

Als u geen gebruik wilt maken van de bovenstaande klachtenprocedure heeft u ook nog de volgende mogelijkheden:

- Valt de klacht binnen de Jeugdwet, dan is Robert Pieters (Begeleider op maat) aangesloten bij de SKJ, onder registratienummer 100015102. U kunt een klacht dus ook indienen bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).

<https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>

- Voor cliënten die vallen onder de Coöperatie Zorgondernemers Twente, is er tevens de mogelijkheid om gebruik te maken van de volgende klachtenregeling.

<https://zorgondernemers-twente.nl/klachtenregeling/>

Vertrouwenspersoon

Robert Pieters (Begeleider op maat) is een eenmanszaak en hoeft daarom intern geen vertrouwenspersoon te hebben. Echter zijn er wel mogelijkheden om met een vertrouwenspersoon in contact te komen:

- Mocht er sprake zijn van een jeugdige cliënt, dan kan er contact worden opgenomen met een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

<https://jeugdstem.nl/>

- Voor beschikkingen via de Coöperatie Zorgondernemers Twente, is er tevens de mogelijkheid om gebruik te maken van de aangewezen vertrouwenspersoon vanuit de Coöperatie. Hiervoor kan het best contact genomen worden via beveiligde mail of telefonisch richting het bestuur:

<https://zorgondernemers-twente.nl/contact/>
085-1302529

- Cliënten vanuit de WMO hebben de mogelijkheid zich te laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon middels een onafhankelijke cliëntondersteuner via de gemeente. Iedere gemeente moet een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) beschikbaar stellen. Een actueel overzicht van onafhankelijke cliëntondersteuning is te vinden via uw gemeente of via:

<https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/clientondersteuning/overzicht-per-gemeente>

- Cliënten vanuit de Wlz (in Twente) hebben de mogelijkheid zich te laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon middels een onafhankelijke cliëntondersteuner via Stichting Cliëntondersteuning Twente (SCOT). Zij zijn te bereiken via:

[https://scotwente.nl/contact/
info@scotwente.nl](https://scotwente.nl/contact/info@scotwente.nl)
085-4890374