

Klachtenregeling voor Ambulante Begeleiding Twente

Bij Ambulante Begeleiding Twente streven we ernaar om hoogwaardige zorg- en dienstverlening te bieden aan al onze cliënten. We begrijpen echter dat er soms situaties kunnen ontstaan waarin cliënten niet tevreden zijn met de geleverde zorg of diensten. Daarom hebben we een klachtenregeling opgesteld om ervoor te zorgen dat klachten op een adequate en zorgvuldige manier worden behandeld en opgelost.

Cliënten kunnen een klacht indienen door de volgende stappen te volgen:

Mondelinge klacht

Cliënten kunnen hun klacht mondeling bespreken met hun zorgverlener, de eigenaar van het zorgbedrijf of een andere verantwoordelijke persoon binnen de organisatie.

Schriftelijke klacht

Cliënten kunnen er ook voor kiezen om hun klacht schriftelijk in te dienen. Dit kan per e-mail, brief of via het klachtenformulier dat beschikbaar is gesteld door Ambulante Begeleiding Twente.

Klachtenregistratie

Alle ontvangen klachten worden geregistreerd in Zilliz, inclusief de datum van ontvangst, de aard van de klacht en de contactgegevens van de cliënt.

Behandeling en afhandeling van klachten:

Ontvangstbevestiging

Nadat een klacht is ontvangen, stuurt Ambulante Begeleiding Twente binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging naar de cliënt. Hierin wordt vermeld dat de klacht in behandeling is genomen en wie de verantwoordelijke persoon is voor de afhandeling ervan.

Onderzoek

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke persoon binnen Ambulante Begeleiding Twente. Dit kan het betrekken van relevante partijen en het verzamelen van aanvullende informatie omvatten.

Communicatie

Tijdens het onderzoek houdt Ambulante Begeleiding Twente de cliënt regelmatig op de hoogte van de voortgang van de klachtenafhandeling. Indien nodig kunnen aanvullende gesprekken worden gevoerd om de klacht volledig te begrijpen en een passende oplossing te vinden.

Oplossing en afsluiting

Na afronding van het onderzoek wordt een passende oplossing voorgesteld aan de cliënt. Deze oplossing kan variëren afhankelijk van de aard van de klacht, maar Ambulante Begeleiding Twente streeft ernaar om samen met de cliënt tot een bevredigende oplossing te komen.

Evaluatie

Na afhandeling van de klacht wordt de procedure geëvalueerd om te kijken naar mogelijke verbeterpunten om toekomstige klachten te voorkomen en de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening verder te verbeteren.

Bij Ambulante Begeleiding Twente nemen we klachten serieus en streven we ernaar om ze op een respectvolle, eerlijke en doeltreffende manier af te handelen. Cliënten kunnen erop vertrouwen dat hun klachten worden behandeld met de nodige zorg en aandacht, met als doel om onze dienstverlening continu te verbeteren.

