

# **Klachten procedure Hulp bij ADHD**

## **Collectief van zelfstandig ondernemers, (Jeugdwet en WMO)**

### **1: Inleiding**

Deze klachtenprocedure is opgesteld voor klanten die begeleiding ontvangen vanuit het collectief Hulp bij ADHD, van zelfstandig ondernemers, werkzaam binnen de kaders van de Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) via een Persoonsgebonden Budget (PGB). Het doel van deze procedure is om ervoor te zorgen dat klachten serieus worden genomen, correct worden behandeld en leiden tot een eerlijke oplossing.

### **2: Definities**

- Klacht: Elke uiting van ongenoegen met betrekking tot de begeleiding of bejegening, of dienstverlening door een zelfstandig ondernemer binnen het collectief.
- Klant: De persoon die begeleiding ontvangt of diens wettelijk vertegenwoordiger.
- Zelfstandig ondernemer: Een persoon die begeleiding biedt binnen het collectief en werkzaamheden verricht onder de Jeugdwet en of/ WMO.

### **3: Indienen van een klacht**

#### **3.1 Informele afhandeling**

Indien een klant ontevreden is, wordt aangemoedigd om eerst rechtstreeks contact op te nemen met zijn of haar begeleider om te proberen de klacht in onderling overleg op te lossen. Dit gesprek dient zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na het voorval, plaats te vinden.

#### **3.2 Formele klacht**

Indien het niet lukt om de klacht informeel op te lossen, of indien de klant zich niet prettig voelt bij een direct gesprek, kan de formele klacht bij Marianne of

Arno (klachtenfunctionaris) worden ingediend. De klacht kan zowel schriftelijk als via email worden ingediend.

## **4 Behandeling van de klacht**

### **4.1 Ontvangstbevestiging**

Binnen 5 werkdagen na het ontvangst van de klacht ontvangt de klant een ontvangst bevestiging van de ontvangst van de klacht.

### **4.2 Onderzoek**

Marianne of Arno onderzoekt de klacht door beide partijen te horen en indien nodig, aanvullende informatie te verzamelen. Het onderzoek wordt zorgvuldig en onpartijdig uitgevoerd.

### **4.3 Reactie**

Binnen 2 weken na het ontvangst van de klacht, ontvangt de klant een schriftelijk oordeel van Marianne of Arno. Deze reactie bevat een oordeel van de klacht en indien van toepassing, de voorgestelde oplossing of maatregel.

## **5. Beroepsmogelijkheid**

Indien de klant zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtafhandeling kan hij de klacht voorleggen aan een externe, onafhankelijke geschillencommissie. De gegevens van deze commissie worden bij de schriftelijke reactie verstrekt.

## **6. Vertrouwelijkheid**

Alle ingediende klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen de betrokken partijen en Marianne of Arno hebben toegang tot de gegevens die verband houden met de klacht.

## **7. Registratie en Evaluatie**

Alle ingediende klachten en de uitkomsten daarvan worden geregistreerd en jaarlijks geëvalueerd door het collectief onder begeleiding van de directie om verbeterpunten te signaleren en de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.

## **8. Contactgegevens**

### **Klachtfunctionaris collectief**

- Marianne van den Brink
- Arno de Poorter

**Adres collectief Bramantestraat 30**

**Telefoonnummer 0616406360**

### **Email klachtenfunctionaris**

- marianne@hulpbijadhd
- arno@hulpbijadhd

## **9. Inwerkingtreding**

Deze klachtenprocedure treedt in werking op 01-12-2024 en geldt voor alle klanten die begeleiding ontvangen via het collectief van zelfstandig ondernemers van Hulp bij ADHD, binnen de kaders van de Jeugdwet en WMO

Door het hanteren van deze klachtenprocedure zorgt het collectief ervoor dat klachten op een zorgvuldige en transparante wijze worden behandeld. Met als doel het continu verbeteren van de geboden begeleiding en dienstverlening.

### **Namens het collectief**

#### **Directie Hulp bij ADHD**

Marianne van den Brink

Paul van den Brink

Arno de Poorter