



Klachtenreglement VibeActive

1. Inleiding

VibeActive zet sport en coaching in als middel om mensen fysiek, mentaal en sociaal in beweging te brengen, met als doel duurzame participatie in de maatschappij. Dit doen wij binnen de zorg en re-integratie.

Wij vinden het belangrijk dat cliënten, ouders/verzorgers en opdrachtgevers zich gehoord voelen. Ondanks onze zorgvuldige werkwijze kan het voorkomen dat iemand ontevreden is over (onderdelen van) onze begeleiding. Dit klachtenreglement beschrijft hoe VibeActive omgaat met klachten en hoe deze op een transparante en zorgvuldige manier worden afgehandeld.

VibeActive voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en is aangesloten bij een onafhankelijke klachtenregeling.

2. Doel van het klachtenreglement

Dit klachtenreglement heeft als doel:

- het laagdrempelig indienen van klachten mogelijk te maken
- klachten serieus, zorgvuldig en tijdig te behandelen
- de cliënt het gevoel te geven gehoord en serieus genomen te worden
- te leren van klachten en onze dienstverlening te verbeteren

Een klacht wordt gezien als een signaal dat kan bijdragen aan kwaliteitsverbetering.

3. Wat verstaan wij onder een klacht

Een klacht is iedere uiting van onvrede over:

- de begeleiding of bejegening
- de werkwijze van VibeActive
- het handelen of nalaten van een medewerker, coach of coördinator

Een klacht kan betrekking hebben op zowel zorg- als re-integratietrajecten.

4. Wie kan een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt zelf
- een ouder of wettelijk vertegenwoordiger
- een gemachtigde (met schriftelijke toestemming van de cliënt)

5. Informele afhandeling (eerste stap)

VibeActive stimuleert om onvrede **eerst te bespreken** met:

- de betrokken coach, of
- de coördinator van het traject

Veel signalen en klachten kunnen op deze manier snel en in overleg worden opgelost. Dit is echter geen verplichting.

6. Formele klacht bij VibeActive

6.1 Indienen van de klacht

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan een formele klacht worden ingediend bij VibeActive.

De klacht wordt **schriftelijk of per e-mail** ingediend en bevat:

- een duidelijke omschrijving van de klacht
- datum of periode waarop de klacht betrekking heeft
- tegen wie of wat de klacht gericht is
- naam en contactgegevens van de klager

6.2 Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht:

- ontvangt de klager **binnen 10 werkdagen** een schriftelijke ontvangstbevestiging
- wordt de klacht intern onderzocht
- wordt hoor en wederhoor toegepast
- wordt de klager op de hoogte gehouden van de voortgang

6.3 Terugkoppeling

Na afronding van het onderzoek ontvangt de klager:

- een schriftelijke terugkoppeling
- een gemotiveerde uitleg van de uitkomst
- eventuele verbetermaatregelen

De klager krijgt de gelegenheid om hierop te reageren.



7. Onafhankelijke klachtencommissie

7.1 Wanneer externe afhandeling

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de interne afhandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie.

7.2 Aangesloten klachtenregeling

VibeActive is aangesloten bij:

erisietsmisgegaan.nl

Een onafhankelijke klachtencommissie voor zorg en welzijn.

De cliënt kan via de website van erisietsmisgegaan.nl een klacht indienen door het digitale formulier in te vullen.

7.3 Behandeling door de klachtencommissie

- De klachtencommissie neemt de klacht **binnen 10 weken** in behandeling
- De cliënt ontvangt hierover schriftelijk bericht
- De klacht wordt onafhankelijk onderzocht
- De commissie doet een uitspraak

De uitspraak van de klachtencommissie is **bindend voor VibeActive**.

8. Vertrouwelijkheid en bescherming

- Alle klachten worden **vertrouwelijk behandeld**
 - Het indienen van een klacht heeft **geen negatieve gevolgen** voor de begeleiding of het traject
 - Gegevens worden verwerkt conform de AVG
-

9. Leren en verbeteren

Elke klacht wordt intern geëvalueerd en waar nodig:

- vertaald naar verbetermaatregelen
- opgenomen in het kwaliteitsbeleid
- meegenomen in audits en evaluaties

Dit gebeurt volgens de PDCA-cyclus (Plan – Do – Check – Act).



10. Slotbepalingen

- Dit klachtenreglement is opgesteld conform de **Wkkgz**
- VibeActive behoudt zich het recht voor dit reglement te wijzigen
- De actuele versie wordt gepubliceerd op de website van VibeActive

11. Meer informatie externe klachtenregeling

Meer informatie over:

- de externe klachtenregeling: via erisietsmisgegaan.nl