

Spil Helpt

Klachtenreglement



Spil Helpt

Persoonlijk - Betrouwbaar - Professioneel

Versie 2026

OPENBAAR DOCUMENT

Doel van het klachtenreglement

Het doel van dit klachtenreglement is om op een effectieve, laagdrempelige en transparante wijze om te gaan met klachten over onze ondersteuning en dienstverlening. Dit reglement beschrijft hoe cliënten een klacht kunnen indienen, hoe deze wordt behandeld en hoe hierover wordt gerapporteerd.

Definities

- Cliënten: Ieder kind dat ondersteuning of dienstverlening ontvangt van Spil Helpt, maar ook hun ouders, verzorgers en andere direct betrokkenen.
- Klacht: Iedere uiting van onvrede over het handelen of nalaten van Spil Helpt en haar medewerkers, mondeling of schriftelijk kenbaar gemaakt.

Uitgangspunten

Spil Helpt vindt het belangrijk dat de praktijk en haar medewerkers eenvoudig benaderbaar en toegankelijk zijn, ook als het gaat om opmerkingen, feedback of klachten over onze dienstverlening. De klachtenprocedure is daarom ook laagdrempelig ingericht en het indienen van een klacht eenvoudig.

Dit klachtenreglement is hard copy beschikbaar in al onze praktijken. Tijdens intakegesprekken worden cliënten geïnformeerd over het klachtenreglement van Spil Helpt. Dit klachtenreglement is bovendien algemeen toegankelijk op de website van Spil Helpt. Bovendien is het klachtenformulier als verwijzing opgenomen in de standaard e-mailhandtekening van iedere medewerker van Spil Helpt.

De indiener van de klacht wordt gehoord, serieus genomen en geïnformeerd over het verloop van het proces. Spil Helpt zal bij elke klacht beoordelen in hoeverre de dienstverlening kan worden verbeterd. Klachten worden behandeld met respect voor vertrouwelijkheid en privacy. De klachtenprocedure is gericht op het herstellen van de relatie en het vertrouwen met de cliënt, waarbij het belang van de cliënt (vaak het kind) centraal staat.

Spil Helpt is gesloten tijdens schoolvakanties Zuid. Tijdens de algehele sluiting van de praktijk worden inkomende berichten niet gelezen. Het kan daarom voorkomen dat de genoemde termijnen in dit klachtenreglement niet worden behaald.

Indienen van een klacht

Cliënten kunnen een klacht indienen op een eenvoudige en toegankelijke manier:

- Telefonisch via 073 599 57 80
- Schriftelijk, gestuurd aan Baronieweg 12d, 5321 JW Hedel
- per e-mail, gericht aan een van de medewerkers of info@spilhelpt.nl
- via een webformulier op de website: <https://forms.office.com/e/DvLPKi9Qn8?origin=lprLink>

Bij ontvangst van een klacht bevestigt Spil Helpt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één week de ontvangst. In deze bevestiging wordt de indiener van de klacht geïnformeerd over het verdere proces en de verwachte doorlooptijd.

Behandeling van de klacht

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht door mevrouw Van den Tempel, praktijkeigenaresse van Spil Helpt. Waar mogelijk worden nadere toelichtingen gevraagd aan de cliënt en de betrokken medewerker(s). In het geval dat mevrouw Van den Tempel een van de betrokken medewerkers is, dan wordt de klacht onderzocht door mevrouw Van der Schoot, voormalig praktijkeigenaresse en als Orthopedagoog Generalist nog actief werkzaam voor Spil Helpt.

Spil Helpt streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken af te handelen. Indien meer tijd nodig is, wordt de indiener van de klacht tijdig geïnformeerd over een nieuwe realistische en acceptabele termijn. Op basis van het onderzoek ontvangt de cliënt een gemotiveerd schriftelijk antwoord op de klacht.

Registratie van de klacht

Alle klachten worden geregistreerd in het interne systeem, inclusief:

- aard en oorzaak van de klacht;
- datum van ontvangst en afhandeling;
- genomen maatregelen;
- trendmatige signalen.

Gegevens worden verwerkt conform de AVG.

Rapportageverplichting

Spil Helpt stelt jaarlijks uiterlijk 1 juli een klachtenrapportage beschikbaar over het voorgaande jaar.

De rapportage bevat:

- aantal ingediende klachten;
- aard en oorzaak van de klachten;
- doorlooptijden;
- analyse van trends;
- genomen maatregelen naar aanleiding van klachten;
- verbeteracties voor het komende jaar.

De afgelopen drie jaar heeft Spil Helpt nul klachten ontvangen. Er is dus geen klachtenrapportage beschikbaar voor 2023, 2024 en 2025.

Inwerkingtreding

Deze geactualiseerde versie van het klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2026 en is vastgesteld door de directie van Spil Helpt.