



ABAHUIS

Klachtenreglement ABA Huis



Inhoudsopgave

Inleiding	2
Het uiten van een klacht	3
Het vastleggen van uw klacht	3
Onafhankelijke klachtenfunctionaris	3
Onafhankelijke klachtencommissie	4
Onafhankelijke geschillencommissie	4
Klachtafhandeling ABA Huis.....	4
Verslaglegging ABA Huis	4

Inleiding

Wij streven er continue naar om de zorg te leveren op basis van uw wensen. Het kan toch voorkomen dat u ergens een klacht over heeft. Er zijn dan verschillende mogelijkheden om dit te uiten. Die mogelijkheden leest u in dit reglement.

Opmerking vooraf: de mogelijkheden in dit reglement zijn in een bepaalde volgorde beschreven. Hier kan in de praktijk echter vanaf worden geweken.

Het uiten van een klacht

Omdat wij het graag willen weten als u ergens ontevreden over bent, vragen wij u bij voorkeur om dit in eerste instantie met één van de trainers of met de teamleider te bespreken. Misschien is een gesprek al voldoende om uw klacht weg te nemen door de situatie te bespreken of door te zoeken naar een oplossing. Wij leren hier ook van en kunnen de kwaliteit van zorg verder verbeteren.

Aan de behandeling van uw klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Als het nodig is en u hier geen bezwaar tegen heeft, worden andere medewerkers erbij betrokken als dit een oplossing bevordert.

Tijdens dit gesprek wordt u ook geïnformeerd over de andere mogelijkheden om uw klacht te uiten, namelijk bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris of -commissie bij wie het ABA Huis is aangesloten. Verderop in dit reglement vindt u de contactgegevens.

U kunt uw klacht op verschillende manieren melden bij het ABA Huis:

- Mondeling bij één van de medewerkers van de locatie, bijvoorbeeld bij een trainer of teamleider. Door dit mondeling te bespreken, kan de ontevredenheid mogelijk al gelijk opgelost worden. Daarom heeft dit onze voorkeur.
- Schriftelijk of telefonisch door contact op te nemen met de betreffende locatie. Zie de website www.abahuis.nl voor de contactgegevens.
- Als u dit schriftelijk doet, vermeld dan altijd uw telefoonnummer en/of een e-mailadres. Wij streven ernaar om binnen twee weken te reageren op uw brief en u te informeren over mogelijke vervolgstappen of vervolgmaatregelen.
- Digitaal door een e-mail te sturen naar één van bovenstaande e-mailadressen of naar het algemene e-mailadres info@abahuis.nl. Wij streven ernaar om binnen twee weken te reageren op uw mail en u te informeren over mogelijke vervolgstappen.

Het vastleggen van uw klacht

Uw klacht wordt vastgelegd in een beveiligd digitaal systeem waar alleen geautoriseerde medewerkers toegang tot hebben.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wanneer het bovenstaande niet tot het gewenste resultaat leidt kunt u uw klacht indienen bij een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht ook rechtstreeks bij haar indienen.

De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan een effectieve oplossing van problemen tussen u en het ABA Huis, het herstel van de relatie en van het vertrouwen en de kwaliteit van onze zorg te verbeteren.

Als u uw klacht rechtstreeks indient bij de klachtenfunctionaris, is zij bevoegd om u voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen (dus met het ABA Huis). Indien u ingaat op dit voorstel, neemt de klachtenfunctionaris de klacht (nog) niet in behandeling. Zij neemt de klacht alsnog in behandeling als het niet is gelukt om de klacht informeel op te lossen.

Wat doet de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris hoort uw klacht aan, geeft u informatie over de mogelijkheden en vraagt informatie bij het ABA Huis. Samen zal er gekeken worden naar de juiste oplossing van uw klacht.

U kunt uw klacht zowel telefonisch als digitaal indienen. Voor meer informatie over de klachtenfunctionaris of voor de contactgegevens verwijzen wij u graag naar onderstaande informatie:

- Naam klachtenfunctionaris: M. Maris
- Website: www.hetvolstevertrouwen.nl

- Telefoonnummer: 010 230 73 49/06 511 66 161
- E-mail: margriet@hetvolstevertrouwen.nl

Onafhankelijke klachtencommissie

Komt u er ook niet uit met de klachtenfunctionaris, of wilt u rechtstreeks uw klacht indienen bij de klachtencommissie, dan kunt u terecht bij de externe klachtencommissie waar het ABA Huis bij is aangesloten: Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG).

Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie onderzoekt of uw klacht ontvankelijk is. Wanneer de klacht ontvankelijk verklaard wordt, wordt gestart met het verzamelen van informatie, ook bij het ABA Huis. Vervolgens wordt op basis van de informatie beslist of er een schriftelijke afhandeling plaatsvindt of een hoorzitting. Deze beslissing wordt altijd onderbouwd. U kunt uw klacht zowel telefonisch als digitaal indienen. Voor meer informatie over de klachtencommissie of voor de contactgegevens verwijzen wij u graag naar onderstaande informatie:

- Website: www.eckg.nl
- Telefoonnummer: 085 065 69 71
- E-mail: klachtenbehandeling@eckg.nl

Onafhankelijke geschillencommissie

Is uw klacht nog niet opgelost, kunt u uw klacht indienen bij de geschillencommissie. Het ABA Huis is aangesloten bij de geschillencommissie zorg. Dit is een landelijke onafhankelijke commissie. De voorwaarde is wel dat u eerst uw klacht heeft geuit bij het ABA Huis, de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie.

Wat doet de geschillencommissie?

De geschillencommissie onderzoekt of uw klacht ontvankelijk is. Wanneer de klacht ontvankelijk verklaard wordt, wordt gestart met het verzamelen van informatie, ook bij het ABA Huis. Vervolgens wordt er gezocht naar effectieve oplossingen. U kunt uw klacht zowel schriftelijk als digitaal indienen. Voor meer informatie over de geschillencommissie of voor de contactgegevens verwijzen wij u graag naar onderstaande informatie:

- Website: www.degeschillencommissie.nl
- Telefoonnummer: 070 310 53 80

Klachtafhandeling ABA Huis

De directie van het ABA Huis deelt u binnen vier weken na ontvangst van een oordeel schriftelijk mee of ze naar aanleiding van het oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke. Indien het niet mogelijk is om de mededeling binnen vier weken uit te brengen, wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Het uitstel bedraagt vervolgens ten hoogste vier weken.

Verslaglegging ABA Huis

De directie draagt er zorg voor dat er elk kalenderjaar een jaarverslag wordt opgesteld. Onderdeel hiervan is de verantwoording over de behandeling en afhandeling van de klachten. Hierin is tenminste opgenomen:

- Het aantal en de aard van de behandelde klachten.
- De strekking van de oordelen en aanbevelingen.
- De aard van de maatregelen.

Dit jaarverslag wordt tijdig conform afspraken beschikbaar gesteld aan o.a. de financierders, de ondernemingsraad, ouderraad en betrokken cliëntorganisaties.