

# KLACHTENREGLEMENT



**ABA Center**  
INTERNATIONAL

**Auteur:** *Klachtenfunctionaris*

**Versie:** *Voor het laatst bijgesteld op 1 september 2021*

Dit klachtenreglement is door alle cliënten in te zien op de website van ABA Center International. De regeling is tevens op te vragen bij ABA Center International. Het reglement is opgenomen in het kwaliteitshandboek voor alle medewerkers van ABA Center International.

## Inhoudsopgave

<b>INLEIDING .....</b>	<b>2</b>
<b>DEFINITIES.....</b>	<b>3</b>
<b>Artikel 1. Doelstelling en uitgangspunten klachtenregeling .....</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 2. De medewerker en diens leidinggevende .....</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 3. De klachtenfunctionaris .....</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 4. Mogelijkheden bij indienen van een klacht.....</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 5. Afhandeling klacht .....</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 6. Bevoegdheid van de raad van bestuur.....</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 7. Geheimhouding en privacy.....</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 8. Registratie en bewaartermijn .....</b>	<b>7</b>
<b>Artikel 9. Openbaarmaking klachtenregeling .....</b>	<b>7</b>
<b>Artikel 10. Evaluatie .....</b>	<b>7</b>
<b>Artikel 11. Onvoorziene omstandigheden.....</b>	<b>7</b>
<b>Artikel 12. Datum van inwerkingtreding.....</b>	<b>7</b>

## INLEIDING

ABA Center International wil dat iedereen goede zorg ontvangt. Het uiten van ongenoegen en onvrede is altijd mogelijk. Dat hoort volgens ook bij het leveren van goede zorg. Door openheid over klachten en onvrede kunnen we de zorg verbeteren en hiervan leren. We nemen een klacht dan ook zeer serieus.

Bij de afhandeling van een klacht zorgt ABA Center International voor een effectieve en laagdrempelige afhandeling van de klacht. Zorgvuldigheid en snelle afhandeling is geboden voor alle betrokkenen.

Met dit reglement en de hierin beschreven werkwijze voldoen we aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Daar waar hij staat, wordt ook zij bedoeld.

Informatie en bereikbaarheid:

- Informatie: [www.abacenterinternational.com](http://www.abacenterinternational.com) en
- Emailadres: [info@abacenterinternational.com](mailto:info@abacenterinternational.com)
- Telefonisch op 085-06 55 412
- Schriftelijk via:

ABA Center International  
t.a.v. de Klachtenfunctionaris  
Herengracht 280  
1016 BX Amsterdam

## **DEFINITIES**

### **Goede Zorg**

Onder goede zorg verstaan we zorg van goede kwaliteit die veilig, cliëntgericht, doelgericht en doelmatig is, tijdig wordt verleend en afgestemd is op de reële behoefte van de direct betrokken cliënt.

### **Klacht**

Het door of namens de cliënt (schriftelijk) ge-uitte ongenoegen over de (concrete) begeleiding, behandeling, gedraging of bejegening door personen die werkzaam zijn voor bij ABA Center International.

### **Formele klacht**

Een schriftelijk ingediende en gemotiveerde klacht waarvan klager aangeeft deze te willen laten onderzoeken en te beoordelen door de klachtencommissie.

### **Klachtenfunctionaris**

De door het bestuur van benoemde (onafhankelijke) klachtenfunctionaris, belast met het bemiddelen tussen klager en aangeklaagde of diens leidinggevende.

### **Klachtencommissie**

De door ABA Center International ingestelde onafhankelijke commissie, belast met de behandeling van klachten.

### **Cliënt**

De persoon of diens vertegenwoordiger, die in zorg is (geweest) bij ABA Center International.

### **Klager**

Degene die een klacht indient, zijnde een cliënt, een vertegenwoordiger of naaste van de cliënt van ABA Center International.

### **Schriftelijk**

Daaronder mede verstaan per e-mail of per brief.

### **Geschillencommissie**

Een onafhankelijke, onpartijdige, deskundige, landelijke commissie die veel ervaring heeft met het oplossen van klachten en geschillen.

## **Artikel 1. Doelstelling en uitgangspunten klachtenregeling**

- a) Het doel van dit klachtenreglement is recht te doen aan de klager en waarborging van het klachtrecht.
- b) het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de zorgverlening door ABA Center International.
- c) Herstelbevordering van de vertrouwensrelatie tussen klager en ABA Center International.
- d) De toepassing van hoor en wederhoor om de klacht af te handelen.
- e) Onafhankelijke en onpartijdige behandeling/bemiddeling van de klacht.
- f) Het respecteren van de beleving van de klager en het respecteren van diens privacy en van alle bij de klachtafhandeling betrokken personen, volgens wettelijke voorschriften.

## **Artikel 2. De medewerker en diens leidinggevende**

- a) Een medewerker stelt een cliënt of diens vertegenwoordiger in de gelegenheid om diens ontevredenheid te bespreken.
- b) De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
- c) Medewerkers maken een ontevreden cliënt of diens vertegenwoordiger zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- d) Medewerkers bespreken onvrede van cliënten of diens vertegenwoordigers in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- e) Indien een cliënt of diens vertegenwoordiger een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

## **Artikel 3. De klachtenfunctionaris**

- a) De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - i. Hij informeert cliënten of hun vertegenwoordigers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - ii. hij adviseert cliënten of hun vertegenwoordigers en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
  - iii. hij helpt cliënten of hun vertegenwoordigers met het oplossen van hun onvrede.
- b) De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie

tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

- c) De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
- d) De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van ABA Center International, wat inhoudt dat ABA Center International zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten of hun vertegenwoordigers regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
- e) De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten of hun vertegenwoordigers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
- f) ABA Center International stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
- g) Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
- h) Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij ABA Center International, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 4. Mogelijkheden bij indienen van een klacht**

- a) Klager kan klachten zowel mondeling als schriftelijk (per post of per mail) indienen.
- b) Klachten kunnen worden ingediend bij:
  - i. Binnen de organisatie: Bij de leidinggevende van de medewerkers van ABA Center International middels het [klachtenformulier](#)
  - ii. Bij de [onafhankelijke klachtenfunctionaris](#)
  - iii. Bij de landelijk erkende [Geschillencommissie Zorg](#)
  - iv. Als laatste mogelijkheid kunt u uw klacht voorleggen bij de rechter. De kosten voor een advocaat dient u zelf te vergoeden.
- c) Klachten kunnen worden ingediend door:
  - a. De cliënt;

- b. Diens vertegenwoordiger;
  - c. Diens gemachtigde;
  - d. Diens zaakwaarnemer.
- d) Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
  - e) Klager heeft het recht om ondersteuning in te roepen bij het indienen van de klacht.
  - f) Het verdient de voorkeur om de klacht direct kenbaar te maken bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Is dit niet mogelijk of verloopt dit niet naar tevredenheid. Dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende van de betreffende persoon op wie de klacht betrekking heeft.
  - g) ABA Center Internationaal gaat graag het gesprek aan en probeert zo snel mogelijk een oplossing te vinden.
  - h) Valt u onder de Jeugdwet? Dan kunt u ook naar een vertrouwenspersoon van het [Adviespunt- Klachtenbureau Jeugdhulp](#).

### **Artikel 5. Afhandeling klacht**

- a) De betrokken zorgverlener/leidinggevende binnen ABA Center International waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige wijze wordt afgehandeld.
- b) Klachten worden zo spoedig mogelijk beoordeeld door de betrokken zorgverlener/leidinggevende, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht.
- c) Indien meer dan zes weken nodig is voor de beoordeling van de klacht dan wordt dit gemotiveerd en voor het verstrijken van de termijn van zes weken, schriftelijk en gemotiveerd kenbaar gemaakt aan de klager. Tevens wordt kenbaar gemaakt binnen welke termijn een oordeel volgt. Deze termijn bedraagt niet langer dan 8 weken na indiening van de klacht.
- d) In de beoordeling van de klacht is duidelijk hoe de klacht is behandeld, is gemotiveerd wat het oordeel is over de klacht, of er aanleiding is om maatregelen te treffen en zo ja, welke maatregelen dit zijn en binnen welke termijn deze gerealiseerd dienen te zijn.

### **Artikel 6. Bevoegdheid van de raad van bestuur**

- a) De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
- b) Indien de raad van bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de raad van bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### **Artikel 7. Geheimhouding en privacy**

- a) Een ieder die bij de afhandeling van een klacht is betrokken, is tot geheimhouding verplicht van wat uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan het vertrouwelijk karakter bekend is of redelijkerwijs had kunnen vermoeden, tenzij er

sprake is van enig wettelijk voorschrift welke bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot aantasting van het klachtrecht van de klager.

- b) ABA Center International en klager respecteren bij de uitvoering van dit klachtenreglement de in de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) vastgelegde wettelijke vereisten.

#### **Artikel 8. Registratie en bewaartermijn**

- a) De registratie en bewaring van de dossiervoering van de klacht geschiedt zodanig dat de privacy van klager, ABA Center International en eventuele betrokkenen gewaarborgd blijft en onbevoegden geen inzage kunnen verschaffen.
- b) Dossiervoering van de klacht wordt gedurende maximaal twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie langer te bewaren. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn (gemotiveerd) te verlengen.

#### **Artikel 9. Openbaarmaking klachtenregeling**

- a) De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en/of hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van ABA Center International te plaatsen.

#### **Artikel 10. Evaluatie**

- a) De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking-treding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
- b) De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

#### **Artikel 11. Onvoorziene omstandigheden**

- a) In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

#### **Artikel 12. Datum van inwerkingtreding**

- a) Deze regeling treedt in werking op 01-01-2021