



## Brochure klachtenregeling

### *Niet tevreden?*

We streven ernaar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij ABA Center International en dat u positief bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent bejegend. Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij naam dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Wanneer u ontevreden bent en hierover een klacht wilt uiten, bespreekt u dit dan eerst met de betreffende persoon zelf. Als u dit niet wilt, dan is een andere optie is om contact op te nemen met de zorgcoördinator. Een gesprek kan vaak al veel oplossen. Telefoonnummer 085 5065412. Daarnaast kunt u het formulier gebruiken uit de informatiemap en deze opsturen naar

ABA Center International  
t.a.v. operationeel manager  
Van Speijkstraat 37H  
1057 GK Amsterdam

Het kan echter gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen of dat u de klacht niet met de betrokkene wilt bespreken. U kunt zich dan richten tot de externe klachtenfunctionaris.

ABA Center International heeft een onafhankelijk klachtenfunctionaris via Klachtenportaal zorg.

### *Klachtenfunctionaris onafhankelijk*

De klachtenfunctionaris is een medewerker van Klachtenportaal zorg, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt altijd bij haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat u een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokkene. Zij kan u ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

### *Klachtenreglement*

Om te zorgen dat uw klacht zo goed mogelijk behandeld wordt is een klachtenreglement opgesteld. Hierin staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij dit op zullen pakken. U kunt dit opvragen bij de cliëntadministratie.

*U hebt de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen.*

Dit kan via:

### *De klachtenfunctionaris.*

De klachtenfunctionaris behandelt klachten die rechtstreeks worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u doen: luisteren naar uw verhaal en meedenken over



## Brochure klachtenregeling

een oplossing; uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure bij de organisatie; de klacht – eventueel anoniem – registreren; helpen bij het formuleren van de klacht.

### *Klachtencommissie jeugd*

Als het bespreken/behandelen van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie is onpartijdig. De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht.

U kunt een klacht indienen door op [www.klachtenzorgportaal.nl](http://www.klachtenzorgportaal.nl) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

- De klacht schriftelijk en in het Nederlands is ingediend;
- De klacht voorzien is van naam en contactgegevens;
- De zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft duidelijk is omschreven;
- De gedraging waarop de klacht betrekking heeft duidelijk is omschreven;
- De zorgaanbieder is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg op het moment van het ontstaan van de klacht;
- De klacht niet langer dan een jaar geleden is ontstaan;
- De klacht is ingediend door een persoon die een klacht mag indienen;
- Er niet eerder een oordeel is uitgesproken over een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging en zich daar geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.

De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van de brief/het indienen van de klacht. De klachtencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgaanbieder en/of zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.