



Interne klachtenregeling

Inhoudsopgave

I Inleiding	3
A Doel reglement	3
B Toepassingsgebied	3
C Revisiebeheer	3
D Evaluatie.....	3
E Externe richtlijnen en bronnen	3
F Bijbehorende documenten.....	3
G Hulpmiddelen	3
II Klachtenregeling ABA Center International	4
Artikel 1 Definities	4
Artikel 2 Hoe een klacht wordt ingediend	4
Artikel 3 De medewerker en dienst leidinggevende	4
Artikel 4 Conclusie eerste klachtenopvang	5
Artikel 5 Onafhankelijke klachtenfunctionaris	5
Artikel 6 Intrekking klacht	6
Artikel 7 Geschilleninstantie	6
Artikel 8 Vertegenwoordiging	6
Artikel 9 Registratie	6
Artikel 10 Kosten	7
Artikel 11 Klachten over (betrokken) anderen	7

I Inleiding

ABA Center International ziet klachten als een gratis advies. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt en ouders zijn of haar klachten kenbaar kan maken zodat de tevredenheid herstelt wordt.

ABA Center International waarborgt dat de klachtenfunctionaris niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en onafhankelijk. De klachtenfunctionaris zal zich richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

A Doel reglement

Het doel van het reglement is dat onze cliënten tevreden zijn met de manier waarop we met de klacht zijn omgegaan;

Onze cliënten tevreden zijn met de oplossing voor het ervaren probleem;

De kwaliteit van onze zorgverlening steeds verbetert;

Klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen.

B Toepassingsgebied

We bieden cliënten en naasten een klachtenregeling bij het ontstaan van klachten.

C Revisiebeheer

Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
1-2-2023	Eerste versie	Sandra van Leijenhorst

D Evaluatie

Evaluatiedatum
09-02-2020

E Externe richtlijnen en bronnen

1	Wettelijk kader	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg De jeugdwet
---	-----------------	---

F Bijbehorende documenten

1	Bijbehorende documenten	028 Beheersing afwijkingen
2	Formulieren	Klachtenformulier (of via medewerker via formulier website)
3	Registraties	Excelregistratie afwijkingen – klachten
4	Brochure klachtenregeling	027 Brochure klachtenregeling cliënt

G Hulpmiddelen

1	Software	Office 365 voor het opslaan van de documenten
---	----------	---

II Klachtenregeling ABA Center International

Artikel 1 Definities

1.1	<i>De organisatie</i> ABA Center International
1.2	<i>Cliënt</i> De persoon of diens vertegenwoordiger, die in zorg is (geweest) bij ABA Center International.
1.3	<i>Klacht</i> Het door of namens de cliënt (schriftelijk) ge-uite ongenoegen over de (concrete) begeleiding, behandeling, gedraging of bejegening door personen die werkzaam zijn voor bij ABA Center International.
1.4	<i>Klager</i> Degene die een klacht indient, zijnde een cliënt, een vertegenwoordiger of naaste van de cliënt van ABA Center International.

Artikel 2 Hoe een klacht wordt ingediend

2.1	<p>We streven ernaar dat iedereen zich op zijn gemak en thuis voelt bij ABA Center International en dat er positief tegenover onze dienstverlening wordt gekeken. Toch kan het gebeuren dat een cliënt /vertegenwoordiger niet tevreden is over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop iemand is bejegend. Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor de organisatie. Een klacht zien wij bij naam dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.</p> <p>Wanneer iemand ontevreden is en hierover een klacht wil uiten, wordt zoveel mogelijk geprobeerd om dit met de desbetreffende persoon te bespreken. Als cliënt en/ of vertegenwoordiger dit niet wil, dan is een andere optie is om contact op te nemen met de medewerker administratie. Een gesprek kan vaak al veel oplossen. Cliënten/ vertegenwoordigers kunnen bellen met telefoonnummer 085 06 55 412. Daarnaast kan er altijd een klachtenbrief verzonden worden naar het volgende adres:</p> <p>ABA Center International t.a.v. operationeel manager Zanderij 37, 1185 ZM te Amstelveen</p> <p>Het kan echter gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen of dat de klacht niet met de betrokkene besproken kan worden. Cliënt/ vertegenwoordiger kan zich dan richten tot de klachtenfunctionaris.</p> <p>Indiener van de klacht wordt door ABA Center International regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.</p>
------------	--

Artikel 3 De medewerker en dienst leidinggevende

3.1	Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen
------------	--

	<p>bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.</p> <p>Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.</p> <p>Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.</p> <p>Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.</p>
--	---

Artikel 4 Conclusie eerste klachtenopvang

4.1	<p>Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie.</p> <p>Indien de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de directie gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.</p>
------------	---

Artikel 5 Onafhankelijke klachtenfunctionaris

5.1	<p>ABA Center International heeft een onafhankelijk klachtenfunctionaris beschikbaar. De cliënt/ vertegenwoordiger kan de situatie met haar bespreken. De cliënt/ vertegenwoordiger kan overleggen met haar om te bepalen welke weg wordt ingeslagen voor de te nemen stappen van de klachtafhandeling.</p> <p>De klachtenfunctionaris is een medewerker van Klachtenportaal zorg, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. De cliënt/ vertegenwoordiger kan altijd bij haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn de cliënt/ vertegenwoordiger alleen een ontevredenheid wilt melden of een signaal wil afgeven. Als de cliënt streeft naar een oplossing kan de klachtenfunctionaris bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokkene. De klachtenfunctionaris kan de cliënt/ vertegenwoordiger ook op de hoogte brengen over andere mogelijkheden.</p> <p>De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. De klachtenfunctionaris probeert cliënt/ vertegenwoordiger en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. De klachtenfunctionaris beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt/ vertegenwoordiger onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).</p> <p>De klachtenfunctionaris behandelt klachten die rechtstreeks worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan het volgende voor de cliënt/ vertegenwoordiger doen: luisteren naar het verhaal en meedenken over een oplossing; uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure bij de thuiszorginstelling; de klacht – eventueel anoniem – registreren; helpen bij het formuleren van de klacht.</p>
------------	---

Artikel 6 Intrekking klacht

6.1	De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.
------------	--

Artikel 7 Klachtencommissie jeugd

7.1	<p>Als het bespreken/behandelen van de klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan de cliënt de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie is onpartijdig. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan ook een bindend advies uitspreken.</p> <p>Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij , door op www.klachtenzorgportaal.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl De klachtbrief dient ten minste te bevatten de naam en het adres van diegene die het geschil aanhangig maakt, de omschrijving van het geschil en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt.</p> <p>De klachtenfunctionaris kan de cliënt/ vertegenwoordiger helpen bij het schrijven van de brief/het indienen van de klacht. De klachtencommissie informeert over de verdere behandeling van de klacht.</p> <p>Om de klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op de klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) het dossier ABA Center International op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst de toestemming van de cliënt/ vertegenwoordiger voor gevraagd.</p>
------------	---

Artikel 8 Vertegenwoordiging

8.1	De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel ABA Center International kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.
------------	--

Artikel 9 Registratie

9.1	De klachtopvangfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtopvangfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtopvangfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
------------	--

Artikel 10 Kosten

10.1	De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 7. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt. Legt de klager z'n klacht voor aan de klachtencommissie, dan geldt wat in het reglement van de klachtencommissie daarover is opgenomen.
-------------	--

Artikel 11 Klachten over (betrokken) anderen

11.1	<p>Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.</p> <p>Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.</p> <p>Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.</p> <p>Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van ABA Center International of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.</p>
-------------	---