

IK BEN ONTEVREDEN, WAT NU?

De medewerkers van ABA centrum zorg en behandeling zetten zich in om de beste ondersteuning en behandeling te bieden. Toch is het mogelijk dat jij, je ouders of wettelijk vertegenwoordigers niet tevreden zijn over de door ons geboden zorg. Zo kan je bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop iemand van ons met je omgaat. Of waren er bij jou, je ouders of de wettelijk vertegenwoordigers vooraf andere verwachtingen over ons aanbod en is het vervolgens heel anders gelopen. We raden je aan daar niet mee rond te blijven lopen maar je klacht te melden. Hieronder informeren we graag over hoe dat kan.

Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang, klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris en klachtbehandeling door de externe klachtencommissie.

Klachtopvang

Meld en bespreek je klacht met de medewerker op wie je klacht betrekking heeft of zijn/haar leidinggevende. Voor jezelf kan het goed zijn daarbij het volgende in gedachten te houden:

- reageer zo snel mogelijk;
- wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van te voren je klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan ons te overhandigen;
- probeer te bedenken wat je met het gesprek wilt bereiken;
- je kunt natuurlijk altijd iemand meenemen ter ondersteuning.

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

Klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris

Heeft de klachtopvang je onvrede niet weg genomen of wil je rechtstreeks (zonder klachtopvang) een klacht indienen? In dat geval geven wij er de voorkeur aan wanneer je dat telefonisch of schriftelijk doet via onze klachtenfunctionaris. Deze kan je bereiken via:

Klachtenfunctionaris ABA centrum
Antwoordnummer 570
4200 WB GORINCHEM
Tel. 0183-682829
E-mail: klachten@cbkz.nl

De klachtenfunctionaris kan op een laagdrempelige en informele wijze bemiddelen bij je klacht. Hij/zij kan je ook zo nodig ondersteunen bij het eventueel doorgeleiden van je klacht naar de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en geeft onafhankelijk advies en kan je ook meer vertellen over de klachtenprocedure.

Klachtenbehandeling door de externe klachtencommissie

In sommige gevallen kan het raadzaam zijn een klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan dat bijvoorbeeld doen bij complexe klachten. Val je onder de Jeugdwet, dan kan een klacht altijd direct worden voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie is als volgt bereikbaar:

Klachtencommissie ABA centrum
T.a.v. ambtelijk secretaris ABA centrum
Antwoordnummer 570
4200 WB GORINCHEM
E-mail: klachten@cbkz.nl

De commissie stelt vervolgens een onderzoek in en zal tot een uitspraak komen. Als de commissie je klacht gegrond vindt, zal zij haar uitspraak vergezellen van aanbevelingen aan het bestuur van ABA-centrum

Klachtenbehandeling door de geschilleninstantie

Cliënten die zorg ontvangen passend binnen het kader van de Wkkgz kunnen een klacht, na behandeling door de klachtenfunctionaris, eventueel voorleggen aan de externe geschilleninstantie. De geschilleninstantie doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan dienen te houden. ABA centrum is aangesloten bij de geschilleninstantie van Stichting Klachtenregeling.nl. De geschilleninstantie is bereikbaar via:

Geschilleninstantie SKR
T.a.v. ambtelijk secretaris
Antwoordnummer 570
4200 WB GORINCHEM
E-mail: klachten@cbkz.nl

Geheimhouding

Zowel voor de klachtenfunctionaris, de klachtencommissieleden, de commissieleden van de geschilleninstantie en alle anderen die zijn betrokken bij de zaak, is geheimhouding verplicht.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van de klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van zelf ingeschakelde bijstand en advies voor uw eigen rekening komen.

Indien u uw klacht indient bij de geschilleninstantie dient u griffiekosten te betalen.

Wil je meer weten?

Deze informatie geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over je klachtmogelijkheden. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar ons klachtenregeling. Deze regeling kun je opvragen bij ABA centrum.