



Heb je een klacht?

Los het samen op!



Klacht?



Gesprek



Tevreden!



Heb je een klacht?

Ben je het ergens niet mee eens? Gebeurt er iets wat jij niet wilt? Dan heb je een klacht. Volg de stappen die hier staan om je klacht samen te bespreken.

Vind je het lastig om je klacht zelf te bespreken? Vraag dan hulp bij iemand uit je netwerk of de cliëntvertrouwenspersoon Yvonne Duinkerken.

De contactgegevens van Yvonne staan op de laatste pagina van dit document.

Mogelijke stappen

Het is niet nodig om bij A te beginnen.

A.

Ga in gesprek met je begeleider. Je begeleider kan jou hier bij helpen.

B.

Kom je er niet uit met je begeleider of wil je direct in gesprek met de teamleider? Dan kan je het bespreken met de teamleider van de locatie. Je kunt ze bereiken via ons algemeen telefoonnummer: 088-201 99 11 of info@abrona.nl.



C.

Kom je er niet uit met je begeleider en teamleider of wil je direct een gesprek met de regiomanager? Dat kan. De regiomanagers zijn bereikbaar via ons algemeen telefoonnummer: 088-201 99 11 of info@abrona.nl.

D.

Je kan ook altijd een klacht indienen bij de bestuurder. Dan kan je een afspraak maken met de bestuurder van Abrona. Je kunt haar bereiken via ons algemeen telefoonnummer: 088-201 99 11 of info@abrona.nl.



Hoe verloopt een klacht?

De bestuurder belt of spreekt met jou waarover de klacht gaat. Dat doet zij binnen vijf dagen. Samen bespreken jullie hoe de klacht wordt behandeld. Daarna vertelt de bestuurder wat er gaat gebeuren.

Beoordeling van de klacht

De bestuurder probeert de klacht snel te beoordelen. Als dat langer dan zes weken duurt, laat zij dit aan jou weten. De bestuurder zegt ook wanneer het oordeel wel komt. Dit moet binnen tien weken na ontvangst van de klacht zijn.

Als meer tijd nodig is

Als de bestuurder merkt dat zelfs tien weken niet genoeg zijn, stuurt zij een bericht naar jou. De bestuurder legt uit waarom het langer duurt en wanneer het oordeel wel komt. Zij vraagt of je wilt wachten of liever de klacht naar de geschillencommissie stuurt. Als je niet wilt wachten, kan de bestuurder stoppen met de klachtenprocedure.

Het oordeel

Het oordeel:

De bestuurder stuurt haar oordeel naar jou. In het oordeel staat:

- Hoe de klacht is behandeld.
- Wat de bestuurder van de klacht vindt en waarom.
- Of er iets gaat veranderen en wanneer dat gebeurt.
- De bestuurder laat ook weten dat je, als je niet tevreden bent, naar de geschillencommissie kunt gaan.

Je kunt een klacht indienen bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Maar als de zorg onder de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) valt, kun je geen gebruik maken van deze geschillencommissie. Neem contact op met het wijkteam of het Wmo- of zorgloket van de gemeente waar je woont. Je kunt ook een klacht indienen bij de gemeente.



Bij algemene klachten

Geschillencommissie

Is het niet gelukt je (algemene) klacht binnen Abrona op te lossen via stap A tot en met D?

Schrijf een brief aan de Geschillencommissie.

Of vul op de website van de Geschillencommissie een formulier in.

Iemand uit je netwerk of Yvonne Duinkerken kan je hierbij helpen.

Een klacht indienen bij de Geschillencommissie kost €52,50.

Dit geld krijg je altijd terug.

- Heb je gelijk? Dan krijg je het geld terug van de Geschillencommissie.
- Heb je geen gelijk? Dan krijg je het geld terug van Abrona.

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

070-3105380

www.degeschillencommissiezorg.nl



Bij klachten onvrijwillige zorg

KCOZ Klachtencommissie

Is het niet gelukt je klacht over onvrijwillige zorg binnen Abrona op te lossen via stap A tot en met D? Dan moet de verantwoordelijk manager contact opnemen met de KCOZ Klachtencommissie.



Deze klachtencommissie is er voor klachten over onvrijwillige zorg.

De klachtencommissie werkt niet voor Abrona. Klachten kun je niet zelf bij de KCOZ indienen. Het KCOZ wil dat Abrona dit doet.

Deze taak ligt bij de verantwoordelijk manager.

Meer informatie over deze klachtencommissie vind je op www.kcoz.nl.

Wat is onvrijwillige zorg?

Er is sprake van onvrijwillige zorg als jij of de wettelijk vertegenwoordiger niet instemt met zorg of wanneer jij je verzet.

Er zijn negen soorten van onvrijwillige zorg:

- Toedienen van vocht, voeding en medicatie, medische handelingen en therapeutische maatregelen;
- Beperking van bewegingsvrijheid (fixatie);
- Insluiten (separatie);
- Uitoefenen van toezicht op de cliënt (ook toezichthoudende domotica);
- Onderzoek van kleding of lichaam;
- Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op middelen die het gedrag beïnvloeden (drugs) en op gevaarlijke voorwerpen;
- Controle op drugs;
- Beperking van vrijheid om het eigen leven in te richten, waardoor de cliënt iets moet doen of laten;
- Beperking in het recht op het ontvangen van bezoek.



Contactinformatie

Cliëntvertrouwenspersoon voor algemene klachten



Heb je een klacht over bijvoorbeeld hoe het gaat op de groep, of hoe begeleiders met jou omgaan?

Vertel je klacht aan Yvonne.

Yvonne praat met jou over de klacht.

Als je een klacht hebt over onvrijwillige zorg, verwijst Yvonne je door. (zie volgende pagina)

Yvonne is niet in dienst van Abrona.

Bel of mail Yvonne om een afspraak te maken.

y.duinkerken@hetlsr.nl / 06 19 46 23 59

Cliëntvertrouwenspersonen voor onvrijwillige zorg



Heb je een klacht omdat je iets wil wat niet mag? Zoals op de vorige pagina beschreven, dan kan je contact opnemen met cliëntvertrouwenspersonen Wzd:

- Margriet Benschop
m.benschop@zorgstem.nl
06 28 83 80 61
- Lenny van der Heijden
l.vanderheijden@zorgstem.nl
06 40 36 39 91



Voor Ruwinkel is Sabrina Scalzotto beschikbaar;

- Sabrina Scalzotto
sabrinascalzotto@zorgbelangcvp.nl
06 30 45 68 93