



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 Carla Luttk. De contactgegevens van Carla staan op de laatste pagina van dit document.

Stap 1

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

Stap 2

Kom je er niet uit met je begeleider? 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.



Stap 3

Kom je er niet uit met je teamleider? Dan kan je het bespreken met de regiomanager; **Kenny Blanken of Ton van Gils**. Je kunt ze bereiken via ons algemeen telefoonnummer: 088-201 99 11 of info@abrona.nl.

Stap 4

Kom je er ook niet uit met de regiomanager? Dan kan je in uitzonderlijke situaties een afspraak maken met de bestuurder van Abrona. Je kunt haar bereiken via ons algemeen telefoonnummer: 088-201 99 11 of info@abrona.nl.

Stap 5 Bij algemene klachten

Geschillencommissie

Is het niet gelukt je (algemene) klacht binnen Abrona op te lossen via stap 1 tot en met 4?

Schrijf een brief aan de Geschillencommissie.

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

Iemand uit je netwerk of Carla Luttik 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



de geschillencommissie
zorg

Stap 5

Bij klachten onvrijwillige zorg

KCOZ Klachtencommissie

Is het niet gelukt je klacht over onvrijwillige zorg binnen Abrona op te lossen via stap 1 tot en met 4? 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

Clïentvertrouwenspersoon 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 Carla.

Carla praat met jou over de klacht.

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

Carla is niet in dienst van Abrona.

Bel of mail Carla om een afspraak te maken.

c.luttik@hetlsr.nl / 06 19 46 23 59

Clïentvertrouwenspersonen voor onvrijwillige zorg



Heb je een klacht omdat je iets wil wat niet mag? Zoals hierboven 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