



Het aXiehuis

Klachtenprocedure



Inhoud

1. Doel en uitgangspunten	3
2. Wie kan een klacht indienen?	3
3. Keuzemogelijkheden voor klagers.....	3
Route A – Informeel gesprek binnen het aXiehuis.....	3
Route B – Interne klachtenbehandeling door de interne klachtenfunctionaris	4
Route C – Externe klachtenbehandeling	4
Route D - Klacht over professioneel handelen van een medewerker.....	4
Route E – Melden bij de Inspectie.....	5
Route F – Rechtszaak.....	5
4. Oneens met een uitspraak	5
4.1 Oneens met de interne uitspraak.....	5
4.2 Oneens met een externe uitspraak.....	5
5. Indiening van een klacht.....	5
Bijlage I – Klachtenformulier	6



1. Doel en uitgangspunten

Het aXiehuis streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer de kwaliteit van de dienstverlening, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Ben je als cliënt of professional ontevreden over de dienstverlening? Dan kun je een klacht bij ons indienen.

Het aXiehuis beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we jou als cliënt beter kunnen adviseren. Om jou te verzekeren van een goede afhandeling van jouw klacht heeft het aXiehuis een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat jouw visie op de klacht gehoord wordt en dat klachten goed worden afgehandeld.

2. Wie kan een klacht indienen?

Iedere cliënt, ouder/verzorger of professional die ontevreden is over de dienstverlening van het aXiehuis.

Wil je eerst meer informatie over hoe je een klacht indient of hoe de procedure verloopt? Maak je klacht dan kenbaar en de klachtenfunctionaris neemt contact met je op.

3. Keuzemogelijkheden voor klagers

Klagers kunnen kiezen uit zes routes:

- Route A – Informeel gesprek binnen het aXiehuis
- Route B – Interne klachtenafhandeling door de interne klachtenfunctionaris
- Route C – Externe Klachtenbehandeling
- Route D – Klacht over professioneel handelen van een medewerker
- Route E – Melden bij de inspectie
- Route F – Rechtszaak

Jeugdstem

Een klager kan zich in elke fase laten bijstaan door een onafhankelijke ondersteuner, zoals Jeugdstem (vertrouwenspersoon in de jeugdhulp). Deze ondersteuning is vrijblijvend en staat los van de keuze voor een route. Zie voor Jeugdstem: www.jeugdstem.nl.

Hieronder volgt een uiteenzetting van alle routes:

Route A – Informeel gesprek binnen het aXiehuis

Een klager kan ervoor kiezen de klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker en/of leidinggevende.

- Doel: verheldering, herstel van vertrouwen en snelle oplossing.
- Deze route is vrijblijvend.
- Het overslaan van deze stap heeft geen gevolgen voor andere klachtmogelijkheden.

Route B – Interne klachtenbehandeling door de interne klachtenfunctionaris

Een klager kan ervoor kiezen de klacht direct te laten behandelen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van het aXiehuis.

Proces interne klachtenbehandeling:

1. De klager dient een klacht in (schriftelijk per e-mail of via het klachtenformulier).
2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst en bespreekt met de klager:
 - De gewenste procedure.
 - De klachtpunten.
 - De gewenste uitkomst.
3. Indien nodig worden aanvullende vragen gesteld om de klacht zorgvuldig te formuleren.
4. De definitieve klachtpunten worden gezamenlijk vastgesteld.
5. De klachtenfunctionaris voert een onafhankelijk onderzoek uit, waaronder:
 - Gesprekken met de klager.
 - Gesprekken met betrokken medewerkers.
 - Bestudering van relevante documentatie.
6. De klager ontvangt een schriftelijk **onderzoeksrapport** met:
 - Een gemotiveerd oordeel.
 - Eventuele verbetermaatregelen.
 - Informatie over mogelijke vervolgstappen.

Route C – Externe klachtenbehandeling

Een klager kan er ook voor kiezen de klacht extern in te dienen, zonder voorafgaande interne behandeling.

Het aXiehuis is aangesloten bij: **Klachtenportaal ZORG**

Website: <https://klachtenportaalzorg.nl>

Klachtenportaal ZORG behandelt klachten onafhankelijk en kan bemiddelen of een uitspraak doen.

Route D - Klacht over professioneel handelen van een medewerker

Indien een klager ontevreden is over het professioneel handelen of de professionaliteit van een individuele medewerker, en de klacht zich niet richt op procedures of beleid van het aXiehuis, kan de klager er tevens voor kiezen een klacht in te dienen bij een relevante beroeps- of tuchtrechtelijke instantie.



Voor medewerkers die zijn geregistreerd bij het SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) kan een klacht worden ingediend bij het SKJ. Het SKJ beoordeelt klachten over professioneel handelen. Meer informatie is te vinden op de website van het SKJ (www.skjeugd.nl).

Route E – Melden bij de Inspectie

Een klager kan zich wenden tot de relevante inspectie (bijvoorbeeld Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) indien sprake is van structurele of ernstige problemen in de zorg of naleving van wettelijke verplichtingen. De inspectie kan onderzoeken, aanbevelingen doen of maatregelen treffen.

Route F – Rechtszaak

Als een klager het na alle interne, externe en/of inspectie gerelateerde stappen nog steeds oneens is, kan een civielrechtelijke procedure worden gestart.

4. Oneens met een uitspraak

4.1 Oneens met de interne uitspraak

Indien een klager het oneens is met de uitspraak van de klachtenfunctionaris, kan hij/zij de klacht alsnog extern voorleggen aan Klachtenportaal ZORG of reeds verdere stappen zetten.

4.2 Oneens met een externe uitspraak

Indien een klager het oneens blijft met de uitspraak van de onafhankelijke klachtencommissie of van mening is, dat het aXiehuis geen voldoende gehoor heeft gegeven aan de uitspraak van de klachtencommissie, kan hij/zij verdere stappen zetten richting inspectie of rechtbank.

5. Indiening van een klacht

Klachten kunnen worden ingediend via:

- E-mail: info@axiehuis.nl
- Het klachtenformulier (zie bijlage)

Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging.

Bijlage I – Klachtenformulier leidraad

Informatie	Uitwerking
Naam	
E-mail	
Mobiel	
Naam van het kind	
Over welke dienst(en) gaat de klacht	
Betrokken medewerkers	
Reden van de Klacht	



Wat is voor jou de gewenste oplossing?

Eventuele overige opmerkingen