



# **Het aXiehuis**

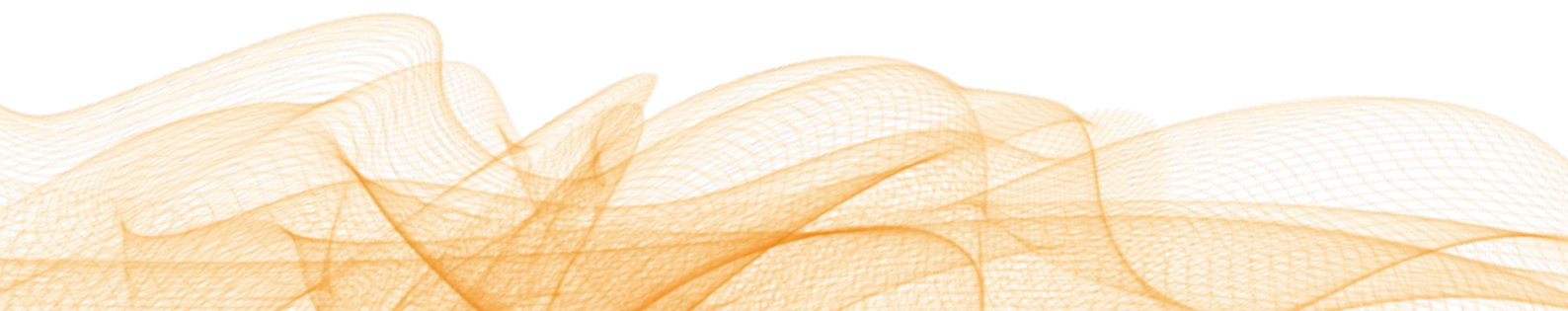
## **Klachtenprocedure**

**V. 1.0 – 04-2022**



# Inhoud

|     |                                                               |   |
|-----|---------------------------------------------------------------|---|
| 1.  | De stappen van een klacht. ....                               | 3 |
| 1.1 | Je maakt een klacht kenbaar. ....                             | 3 |
| 1.2 | Klacht in behandeling nemen. ....                             | 3 |
| 1.3 | Onderzoek van jouw klacht. ....                               | 3 |
| 1.4 | Uitspraak. ....                                               | 3 |
| 2.  | Oneens met de uitspraak? Klacht sturen naar de directie. .... | 4 |
| 3.  | Oneens met de uitspraak van de directie. ....                 | 4 |
| 4.  | Oneens met onafhankelijke partij. ....                        | 4 |
|     | Bijlage I. ....                                               | 5 |





# Klachten procedure

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.

## 1. De stappen van een klacht.

Onderstaand wordt uitgelegd op welke manieren je een klacht kunt doen over onze dienstverlening.

### 1.1 Je maakt je klacht kenbaar.

Het is belangrijk dat je jouw klacht kenbaar maakt binnen onze organisatie. Als je een klacht bij ons kenbaar wilt maken, doe dit dan op de volgende manier:

1. Beschrijf je klacht. Je kunt daarvoor ons klachtenformulier gebruiken. **(zie bijlage 1.)**
2. Stuur jouw klacht aangetekend per post of via de mail naar: [info@axnaga.nl](mailto:info@axnaga.nl)
3. Je ontvangt via je verstuurde e-mail een ontvangstbevestiging. Heb je geen ontvangstbevestiging gekregen? Controleer dan je SPAM en/of wij jouw klacht wel hebben ontvangen.

### 1.2 Klacht in behandeling nemen

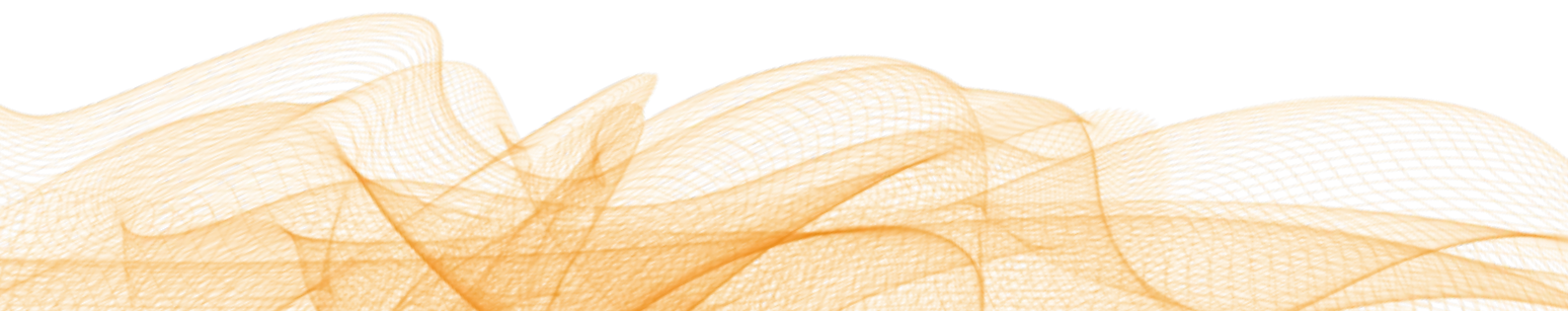
Zodra je jouw klacht bij ons kenbaar hebt gemaakt zullen wij jouw klacht in behandeling nemen. De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke klachtenfunctionaris, die voor een toelichting contact met je kan opnemen en als nodig een gesprek met jou kan inplannen.

### 1.3 Onderzoek van jouw klacht

Als wij naar ons gevoel alle benodigde informatie en onderbouwing hebben ontvangen gaan wij deze informatie bundelen. De klachtenfunctionaris gaat onderzoeken waaruit de klacht is ontstaan, wat hiertoe heeft geleid, wie er allemaal bij betrokken is geweest en wat ertoe heeft geleid dat de klacht is ontstaan.

### 1.4 Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt door de klachtenfunctionaris een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties het aXiehuis aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. Je ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak via de mail.







## 2. Oneens met de uitspraak? Je klacht sturen naar de directie.

Heb je het gevoel dat de uitspraak niet gegrond is? Wanneer je het met een uitspraak oneens bent kun je binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen. Dit bezwaar wordt dan behandeld door de directie van het aXiehuis. Je wordt dan uitgenodigd om jouw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvang je van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

In deze uitspraak staan de volgende facetten uitgelicht:

- Een uitwerking van jouw klacht, situatieschets en jouw bijgevoegde stukken.
- Een conclusie over de uitwerking en behandeling van jouw klacht
- Mogelijk verbeterpunten voor het aXiehuis die zij gaat implementeren naar aanleiding van jouw klacht.

## 3. Oneens met de uitspraak van de directie.

Als je het oneens bent met de uitspraak van de directie van Het aXiehuis kun je schriftelijk bezwaar indienen bij een onafhankelijke organisatie die jouw klacht in behandeling neemt. Dit kun je doen bij “Klachtenportaal ZORG”. Zij fungeren dan als bemiddelaar tussen jouw en het aXiehuis. Zij nemen jouw klacht in behandeling en proberen geschillen waar nodig op te lossen.

Voor informatie over deze procedure, zie de website van Klachtenportaal ZORG:

<https://klachtenportaalzorg.nl/>

Voor informatie over hun klachtenprocedure kunt u terecht op deze pagina:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure/>

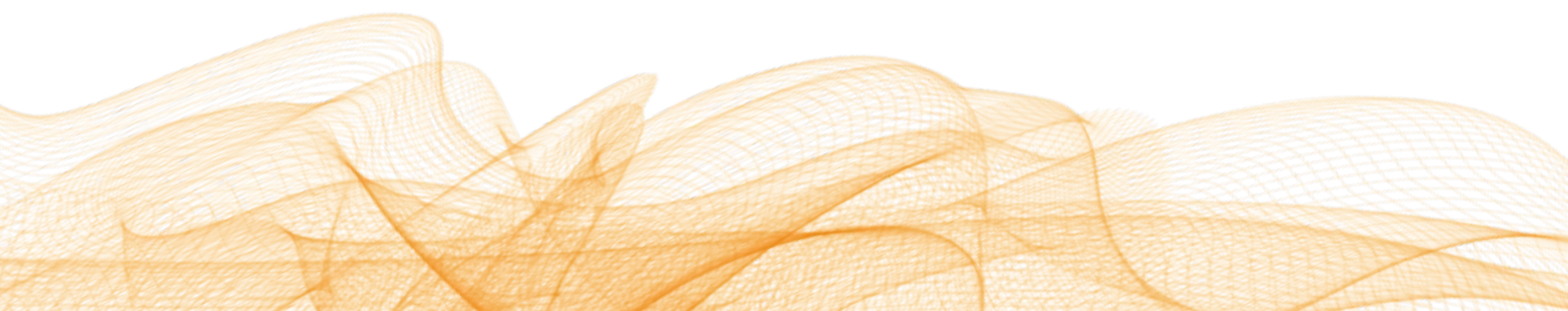
## 4. Oneens met onafhankelijke partij.

Ben je het na zowel een interne klachten afhandeling, directie afhandeling en ook onafhankelijke klachtenafhandeling nog steeds oneens met alle uitspraken? Dan kun je een rechtszaak opstarten.

Wij hebben het dan over: “Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ)”. Het aXiehuis is onderhevig aan het klacht- en tuchtrecht van de Stichting Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ).

Voor meer informatie over dit onderwerp, zie ook: <https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>

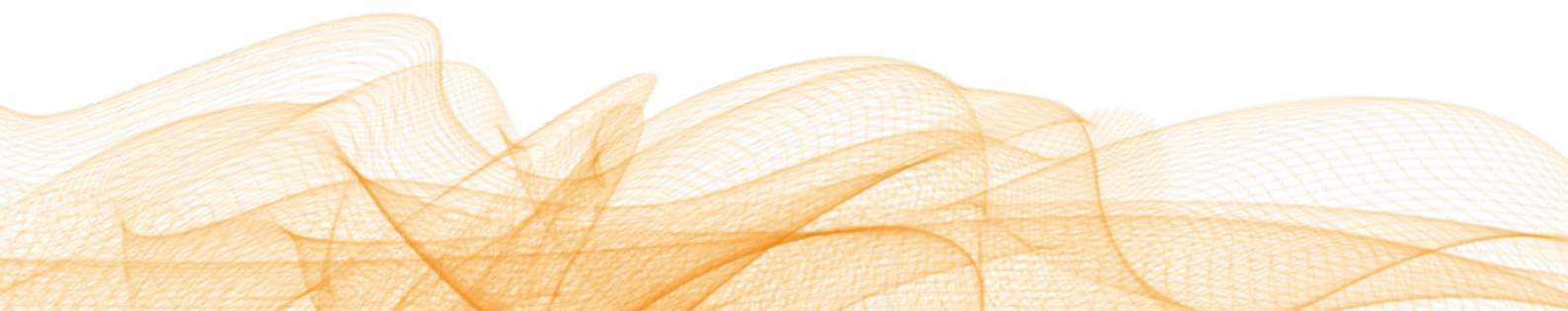
Voor meer informatie over tuchtrecht, zie ook: <https://www.knmg.nl/advies-richtlijnen/dossiers/tuchtrecht.html>





## Bijlage I – Klachtenformulier

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





**Wat is voor jou de gewenste oplossing?**

**Eventuele overige opmerkingen**

