

## Klachtenregeling Het ABC

Het ABC hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat een klant een klacht heeft over de uitvoering van de dienst of het nakomen van een contract. Om de klager serieus te nemen en de klacht goed te behandelen volgen wij eenduidige stappen om een klacht te behandelen:

1. Als de klant kritiek heeft wordt dat in eerste instantie met de adviseur of behandelaar besproken, zo nodig in aanwezigheid van de algemeen directeur. In deze stap ontstaat er meestal voldoende duidelijkheid en wordt een oplossing gevonden. Als dat niet lukt, kan de klant gebruik maken van de klachtenregeling
2. De klant meldt de klacht via [klacht@hetabc.nl](mailto:klacht@hetabc.nl) binnen 4 weken na het gesprek met de adviseur. Van deze melding ontvangt de klant een schriftelijke bevestiging. Klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld en binnen 14 dagen afgehandeld. Indien meer tijd nodig is, stellen wij de klant daarvan op de hoogte met een vermelding van reden en verwachte reactietermijn. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. We arrangeren een gesprek met de klant, de directie van Het ABC en de betrokken adviseur/ behandelaar. De inzet van het gesprek is de klacht in overleg tot tevredenheid op te lossen. Alle klachten worden geregistreerd en drie jaar bewaard.
4.
  1. Onderwijsadvies/leerlingbegeleiding: Wanneer de afhandeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, bestaat de mogelijkheid om deze voor te leggen aan de CED-groep (contactpersoon is mevrouw M. Hoogenkamp). Het ABC informeert de klant schriftelijk over deze mogelijkheid. Ook wijst Het ABC de klant op dat moment op de klachtenprocedure van relevante kwaliteitsinstituten (NIP en NVO). Het oordeel van de beroepsinstantie is voor Het ABC bindend; eventuele consequenties worden door Het ABC snel afgehandeld.
  2. Dyslexie: Wanneer de afhandeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, bestaat de mogelijkheid om deze voor te leggen aan De Geschillencommissie Zorg (extern) <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>. Het ABC informeert de klant schriftelijk over deze mogelijkheid. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor Het ABC bindend; eventuele consequenties worden door Het ABC snel afgehandeld.

### ***Te nemen stappen bij klachten***

1. Binnenkomst klacht bij medewerker ABC, of bij [klacht@hetabc.nl](mailto:klacht@hetabc.nl)
2. Registratie door directiesecretaresse in centraal klachtendossier volgens vast format. De klacht krijgt een registratienummer. De directiesecretaresse stuurt een schriftelijk bevestiging van de klacht naar de klant o.v.v. het registratienummer. In de bevestiging worden ook de vervolgstappen genoemd in het proces van klachtenafhandeling. Indien het een persoonsgerichte klacht is, stelt de directiesecretaresse de betreffende medewerker op de hoogte.
3. Interne afhandeling klacht  
De klacht wordt besproken met de medewerker. Zo spoedig mogelijk nadat de klant de klacht heeft geuit, wordt een bespreking gearrangeerd tussen de klant, de directie en mogelijk de medewerker. Besproken wordt welke maatregel nodig is om de klacht te verhelpen en of het ABC hierin kan tegemoet komen. De maatregelen worden op het klachtenformulier geregistreerd.
4. Evt. externe afhandeling klacht  
Als de interne procedure niet tot een bevredigende oplossing leidt, bestaat de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een externe klachtencommissie, of de klachtenprocedure van de relevante kwaliteitsinstituten. Voor de dyslexie kan dit bij De Geschillencommissie 1 Zorg (extern) <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>. De directie stelt de klant schriftelijk op de hoogte van deze mogelijkheden.

5. Afsluiten dossier door directiesecretaresse  
Nadat de klacht is afgehandeld, wordt het dossier gesloten. Het gehele dossier wordt opgeslagen in de klachtenmap en 3 jaar bewaard.
6. Evt. vaststellen preventieve corrigerende maatregelen en jaarlijkse monitoring  
Indien de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt een voorstel gedaan voor corrigerende maatregelen. Resultaten van het verbeterproces worden tezamen met de gehele klachtenprocedure jaarlijks in het MT besproken.

## **Achtergrondinformatie**

---

Het ABC kent een eigen klachtenregeling waarvan klanten gebruik kunnen maken als zij klachten hebben over de dienstverlening van Het ABC of één van haar medewerkers.

Het ABC staat ook ingeschreven bij het central register kort beroepsonderwijs (CRKBO). Doordat wij hierbij staat ingeschreven, kunnen wij gebruik maken van de BTW-vrijstelling op onderwijs. Deze inschrijving wordt eens per 4 jaar opnieuw geaudit. Voorwaarde voor de CRKBO-registratie is het hebben van een klachtenregeling. Deze moet ook op de website worden vermeld.

Daarnaast staat in de in de algemene leveringsvoorwaarden vermeld dat klachten binnen 4 weken na afloop van een opdracht moeten worden ingediend (artikel 3.5).

### **Kwaliteit en klachten volgens de beroepscode en instituten.**

#### ***Psychologen en orthopedagogen***

De titel 'psycholoog' is niet wettelijk beschermd. Dit betekent dat iedereen zich psycholoog kan noemen, ongeacht opleiding of werkervaring. Een groot deel van de psychologen en orthopedagogen van Het ABC is ingeschreven bij het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP), of bij de Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen (NVO).

Het NIP en het NVO hebben een eigen beroepscode om het beroepsmatig handelen van zijn leden te toetsen. Alle leden zijn aan deze beroepscode gebonden. Het toezicht op de naleving van de beroepscode is de taak van twee onafhankelijke tuchtcolleges; het College van Toezicht en College van Beroep. Wie bezwaren heeft tegen het beroepsmatig handelen van een NIP-psycholoog of een NVO-pedagoog en zich rechtstreeks benadeeld voelt, kan een klacht indienen bij het College van Toezicht. Deze klacht moet gaan over het beroepsmatig handelen van de psycholoog.

#### ***Dyslexie***

Het ABC voert voor de kwaliteit van haar dyslexiebehandelingen het Keurmerk van het Kwaliteitsinstituut Dyslexie (het NKD). Het Kwaliteitsinstituut Dyslexie is een onafhankelijk instituut dat ernaar streeft dat ieder kind met lees- en spellingsproblemen op een uniforme en kwalitatief manier gediagnosticeerd en behandeld wordt door een team van gespecialiseerde behandelaars. Om de kwaliteit van de dyslexiezorg voor ieder kind te waarborgen dienen deze behandelaars gecertificeerd te zijn door het Kwaliteitsinstituut Dyslexie. Met dit keurmerk voldoen zij aan de eisen zoals gesteld in het Protocol Dyslexie Diagnose en Behandeling.

Het NKD kent een eigen klachtenprocedure die gehoor te biedt aan de klager en tekortkomingen signaleert in de dienstverlening aan de cliënt, met als doel de kwaliteit te kunnen beoordelen en eventueel bij te stellen.

### **Jeugdzorg**

De pedagogen en psychologen van Het ABC die in de jeugdzorg werkzaam zijn, zijn geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).