

 BAB Hulpverlening	Klachtenreglement	Pagina 1 van 1	B 4.3.2
	4. Uitvoering – Primaire proces	Eigenaar: Dir.	Versie 01-04-2024

Als u niet tevreden bent

BAB Hulpverlening vindt het belangrijk dat je tevreden bent over de hulpverlening die je van ons ontvangt.

Wij willen je heel graag goed en zorgvuldig begeleiden, maar ook wij kunnen fouten maken. Soms gebeuren er dingen waar je het niet mee eens bent of doen wij dingen op een manier waarin je je niet kunt vinden.

Jouw klacht is voor ons aanleiding om met je in gesprek te gaan. Wij hechten sterk aan een goede hulpverlening.

Jouw klacht kan ons helpen om de hulpverlening verder te verbeteren.

Wie kan een klacht indienen?

Cliënten die van ons hulpverlening ontvangen, kunnen een klacht indienen. Maar ook vertegenwoordigers kunnen een klacht indienen.

Bij wie dient u een klacht in?

Bij een begeleider van BAB Hulpverlening

BAB Hulpverlening wil goede ondersteuning bieden. Wanneer u niet (helemaal) tevreden bent of een klacht heeft over BAB Hulpverlening, wordt als eerste geadviseerd om dit te bespreken met de ambulant begeleider.

Wij noteren je klacht en zullen er zorgvuldig en professioneel mee omgaan. Wij streven ernaar om samen met jou een oplossing voor je klacht te vinden. Wij proberen de klacht binnen 6 weken op te lossen. Komen we er samen niet uit of mocht dit voor u onvoldoende resultaat geven, kunt u zich richten tot Adviespunt Zorgbelang:

<https://adviespuntzorgbelang.nl/> Dit is een onafhankelijke partij die de belangen behartigt voor zorggebruikers.

Bij de onafhankelijke Geschilleninstantie

U kunt altijd een klacht indienen bij onze onafhankelijke Geschilleninstantie. BAB Hulpverlening is voor de afhandeling van klachten aangesloten bij de Geschillencommissie van SoloPartners. Mocht u er samen met de medewerker/directie van BAB Hulpverlening niet uitkomen, neemt u dan met hen contact op met SoloPartners.

SoloPartners

Ridderhof 67

5341 HS Oss

085 20 10 140

info@solopartners.nl

SoloPartners beschikt ook over een onafhankelijke Geschillencommissie. Je kunt je tot de Geschillencommissie wenden als je vindt dat je klacht niet naar tevredenheid is opgelost. De eigen bijdrage daarvoor bedraagt € 50,00. Deze krijg je terug als je in het gelijk wordt gesteld.

Vertrouwenspersoon

SoloPartners fungeert voor BAB Hulpverlening ook als vertrouwenspersoon.