

Klachtenregeling bij AHRA



Deze folder krijg je, omdat wij het belangrijk vinden dat jij op een prettige manier door AHRA begeleid wordt. We denken namelijk dat, als dit het geval is, jij goed geholpen wordt in je begeleiding naar een zelfstandiger bestaan.

Met elkaar willen we zorgen voor een goede sfeer. Dit komt iedereen ten goede.

Toch kan het misschien voorkomen, dat je niet tevreden bent over de begeleiding. Dan zullen we hier met jou over in gesprek gaan.

Vaak kunnen we de ontevredenheid wegnemen. Maar soms ook niet.

Dan heb jij het recht om een klacht in te dienen.

Maar... hoe werkt dat dan?

In een brief of een e-mail schrijf jij waar je klacht over gaat, dus waar je ontevreden over bent. Deze brief of e-mail stuur je naar de directie van AHRA.

De directie nodigt jou dan uit voor een gesprek op kantoor over de klacht die jij hebt.

Samen gaan we dan op zoek naar een oplossing.

En als we er samen toch niet uitkomen?

Dan gaan we jouw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie bestaat uit mensen, die niet bij AHRA werken en dus onafhankelijk zijn.

Zij gaan met jou en de directie in gesprek, zodat iedereen goed de kans krijgt om zijn verhaal te vertellen. Jij mag iemand vragen om jou daarbij te helpen. Je "machtigt" dan iemand om voor en namens jou het woord te doen.

Na dit gesprek gaat de Klachtencommissie bekijken wie gelijk heeft en zal dit aan jou en de directie laten weten.

De uitspraak van de Klachtencommissie is "bindend", wat betekent dat iedereen zich aan deze afspraak moet houden.

Geheimhoudingsplicht

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van jouw klacht heeft een geheimhoudingsplicht. Er mag dus met niemand over gesproken worden.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij de directie of Klachtencommissie.

Alleen als jij ervoor kiest om een advocaat in de schakelen, dan betaal je hier zelf wel kosten voor.

Contact met ons opnemen

AHRA
Textielweg 9 A
3812 RV Amersfoort

info@ahra.nl

Bezoek ons op internet

www.ahra.nl

