

## Inleiding

We doen bij Aardema Zorggroep onze uiterste best, maar we maken soms fouten waardoor jij niet tevreden bent. Als dit zo is dan kun jij een klacht indienen. Hoe dit moet staat hier onder.

## Wat is een klacht?

- Een klacht is: als jij ontevreden bent hoe de medewerkers je benaderen.
- Een klacht is: als jij afspraken hebt gemaakt die niet worden nagekomen.

## Wie kan een klacht indienen?

- Jij als cliënt of ex-cliant.
- Je ouders / verzorgers en familie.
- Je mentor / curator.

## Bij wie kan een klacht worden ingediend?

- Bij alle medewerkers van Aardema Zorggroep
- Bij de interne klachtenfunctionaris
- Bij de externe klachtenfunctionaris van Klachtenloket Zorg

## Hoe wordt een klacht ingediend?

### 1. Eerst praten

Als je een klacht hebt, praat dan eerst hierover met een medewerker van Aardema Zorggroep; alleen of samen met iemand anders.

### 2. Schriftelijke klacht

Als je na het praten nog niet (helemaal) tevreden bent dan kan jij je klacht opschrijven. Dit stuur jij naar de klachtenfunctionaris die daarna contact met je opneemt. Je mag altijd iemand vragen om je hierbij te helpen.

De klachtenfunctionaris luistert naar je. De klachtenfunctionaris kan de klacht niet overnemen van je, maar gaat samen met je na wat je het beste kan doen. De klachtenfunctionaris geeft je raad en tips en kan waar dat nodig is ook ondersteunen.

De klachtenfunctionaris geeft je ook informatie over de stappen die verder nog mogelijk zijn.

*Bij iedere stap wordt gekeken of dit een oplossing is waar jij tevreden mee bent. Is dat zo, dan wordt dit op papier gezet met een handtekening van jou en van Aardema Zorggroep. Hier kan Aardema Zorggroep van leren.*

### 3. Schriftelijke klacht via Klachtenloket Zorg

Zijn de stappen 1 en 2 niet voldoende en blijf je ontevreden dan kan de klacht gestuurd worden naar Klachtenloket Zorg. De interne klachtenfunctionaris kan je, als je dit wil, helpen bij het schrijven van je klacht en geeft je informatie over hoe dit gaat.

Nadat de klachtbrief is binnengekomen bij Klachtenloket Zorg gaat de externe klachtenfunctionaris jou en Aardema Zorggroep vragen om informatie en ze denken na over oplossingen. Klachtenloket Zorg volgt dan de regels die wettelijk zijn vastgelegd. Informatie daarover krijg je van de externe klachtenfunctionaris.

## **Contactgegevens**

### **Interne klachtenfunctionaris**

T.a.v. klachtenfunctionaris  
info@aardemazorggroep.nl  
088-008 63 00

### **Externe klachtenfunctionaris**

Klachtenloket Zorg  
info@klachtenloket-zorg.nl  
070-310 53 92

*N.B. klachtenreglement – versie B is een versimpelde versie van het officiële klachtenreglement – versie A. Voor een meer uitgebreide omschrijving van de stappen verwijst Aardema Zorggroep u naar versie A. Alle wettelijke stappen zijn in beide reglementen opgenomen.*