

Inleiding

We doen bij Aardema Zorggroep onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk, en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet volgens uw verwachtingen plaatsheeft. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van Aardema Zorggroep, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan Aardema Zorggroep stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van Aardema Zorggroep, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Aardema Zorggroep genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Aardema Zorggroep kan een klacht indienen. Maar ook bijvoorbeeld een familielid, curator en/of nabestaanden van cliënten.

Bij wie kan een klacht worden ingediend?

U kunt uw klacht bij iedere medewerker van Aardema Zorggroep en bij het bestuur neerleggen. Daarnaast kan dit ook bij de intern- of extern klachtenfunctionaris. Aardema Zorggroep heeft een interne klachtenfunctionaris aangewezen om u te helpen bij het bepalen van uw klacht en het indienen hiervan, na het indienen van de klacht neemt deze persoon contact met u op.

In sommige gevallen wilt u de klacht niet intern neerleggen of is dit gezien de aard van de klacht niet goed mogelijk. Het is dan goed om te weten dat u op elk moment in de klachtenprocedure ervoor kunt kiezen om uw klacht in te dienen bij de externe klachtenfunctionaris van Klachtenloket Zorg.

De taak van de klachtenfunctionaris (intern en extern) is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens Aardema Zorggroep een standpunt innemen, hij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht.

Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij het volgende stappenplan:

1. Eerst praten

Zodra een klacht is binnengekomen zullen we proberen om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij Aardema Zorggroep gaan wij uit van de gedachte dat met elkaar communiceren er voor zorgt dat we elkaar goed blijven begrijpen. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen, met de medewerker en/of de leidinggevende. U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure.

2. Schriftelijke klacht

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend. Deze schriftelijke klacht komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionarissen terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

3. Schriftelijke klacht via Klachtenloket Zorg

Wanneer stap één en twee voor uw gevoel onvoldoende resultaat hebben opgeleverd kan er ook gekozen worden voor een externe klachtenfunctionaris, dit gaat via Klachtenloket Zorg. De intern klachtenfunctionaris kan u, indien gewenst, ondersteunen in dit proces.

Afhandeling van de klacht

De beslistermijn is op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg vastgesteld op maximaal zes weken. Aardema Zorggroep stelt u schriftelijk op de hoogte wanneer wij van mening zijn dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van uw klacht. In dat geval kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden.

Aardema Zorggroep zal bij elke stap in het proces met u opzoek gaan naar een passende oplossing voor de klacht. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal Aardema Zorggroep hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

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 A is het officiële klachtenreglement. Voor een versimpelde versie verwijst Aardema Zorggroep u naar klachtenreglement – cliënten (versie B). Alle wettelijke stappen zijn in beide reglementen opgenomen.