Inleiding

We doen bij Aardema Zorggroep onze uiterste best om aan de zorg voor cliënten en de organisatie invulling te geven. We staan open voor feedback en willen er altijd van leren. Het verlenen van zorg is mensenwerk en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt of dat het niet altijd volgens uw verwachtingen gaat. Als u onvoldoende tevreden bent, dan is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen. In dit document staan de stappen hiervoor beschreven.

Wat is een klacht?

- Als u ontevreden bent over het handelen en of gedrag van medewerkers, of het nalaten ervan,
- Als u ontevreden bent over besluiten die gevolgen hebben voor de zorg.

Wie kan een klacht indienen?

- Cliënt of ex-cliënt,
- Diens familie, (mantel)verzorgers, vertegenwoordiger, mentor/curator, nabestaanden van cliënt en naasten van cliënt. In al deze gevallen: als het een gedraging(bejegening) jegens deze vertegenwoordiger en of naasten betreft.

Termijn voor het indienen van een klacht

Ons uitgangspunt is dat u een klacht kunt indienen over een situatie die niet langer dan een jaar geleden heeft gespeeld.

Bij wie kan een klacht worden ingediend?

- Bij alle medewerkers van Aardema Zorggroep,
- Bij de leidinggevende van de medewerker,
- Bij het bestuur,
- Bij de klachtenfunctionaris.

Hoe wordt een klacht ingediend?

1. Met elkaar praten

Aardema Zorggroep hecht er grote waarde om situaties altijd eerst te bespreken met de betrokkenen, zodat we elkaar goed blijven begrijpen. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen de klacht te bespreken met de betreffende medewerker.

U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, dit kan ook later in de procedure.

2. Schriftelijke klacht

Als u na het bespreken van de klacht nog niet (helemaal) tevreden bent, of wanneer een gesprek, gezien de omstandigheden niet (langer) mogelijk is, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen.
Dit stuurt u naar Aardema Zorggroep. U mag altijd iemand vragen om u hierbij te helpen.

Er wordt dan gekeken bij wie de klacht het beste past: de leidinggevende van de medewerker, het bestuur of de klachtenfunctionaris. Uw klacht wordt naar één van hen doorgestuurd. Diegene zal aan iedereen de mogelijkheid geven om hun kant van het verhaal te vertellen en er wordt samen gezocht naar een gesprek en of oplossing.

3. Schriftelijke klacht via de onafhankelijke klachtenfunctionaris

Zijn de stappen 1 en 2 niet voldoende, blijft u ontevreden of bent u van mening dat de eerste twee stappen, gezien de aard van de klacht, niet mogelijk zijn? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Aardema Zorggroep heeft een klachtenfunctionaris aangewezen om u te helpen bij het bepalen van uw klacht en het indienen hiervan.

De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en onpartijdig. Zij zal de klacht met u bespreken en samen met u kijken naar mogelijkheden om de klacht op te lossen. Zij kan zo nodig een bemiddelende rol spelen tussen u en (de medewerker van) Aardema Zorggroep. Ook kan ze advies geven als u na afloop van de klachtbehandeling (nog) niet tevreden bent.

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 laat het u schriftelijk weten wanneer ze meer tijd nodig hebben. In dat geval kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden.

Aardema Zorggroep zal bij elke stap met u opzoek gaan naar een passende oplossing. Soms lukt dat niet, dan kan een oplossing ook bestaan uit het beëindigen van de zorgverlening. Aardema Zorggroep kan u, als u dat wil, helpen bij het zoeken naar een andere zorgverlener. Anders zal zij zorgdragen voor een goede beëindiging van de zorgverlening.

Contactgegevens indienen van een klacht

Via mail naar:
klachten@aardemazorggroep.nl

Via post naar:
Aardema Zorggroep
T.a.v. afdeling beleid en kwaliteit
Schoterlandseweg 104
8414 LZ Nieuwehorne

Externe klachtenfunctionaris:

De Uitkomst, mevrouw W. Dijkstra
deuitkomst@willekedijkstra.nl en telefoonnummer 06 - 395 184 77

Geschil

Indien uw klacht, ook na bemiddeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris, niet naar uw tevredenheid is opgelost, dan is er sprake van een geschil. U kunt deze schriftelijk voorleggen aan “de Geschillencommissie Zorg”. Voor verdere informatie over hun werkwijze, het proces en de contactgegevens verwijst Aardema Zorggroep u naar hun website:
www.degeschillencommissiezorg.nl/procesinformatie