

Klachtenreglement

Inleiding

We doen bij AerreA onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk en daardoor komt het voor dat onze zorgverlening niet foutloos verloopt of niet aan uw verwachting voldoet. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van AerreA, dan kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure.

In het onderstaande reglement leest u wat u kunt doen als u een klacht heeft.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat AerreA van u ontvangt waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker die aan AerreA is verbonden, zal door ons worden behandeld als klacht. Deze berichten kunnen ons mondeling, schriftelijk of digitaal bereiken. Beslissingen die binnen AerreA worden genomen en waarbij u betrokken bent of gevolgen ondervindt, behoren ook tot gedragingen.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van AerreA kan een klacht indienen. Dit betreft dus cliënten, medewerkers, maar ook bijvoorbeeld uw partner of een familielid. U bespreekt de klacht in eerste instantie met de persoon of personen in kwestie.

Hoe wordt een klacht ingediend?

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

Eerst praten

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Wij gaan ervan uit dat het aankaarten en bespreken van een probleem met de betrokkenen veel leed kan voorkomen.

Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtenformulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden. Klachten worden altijd overlegd met de klachtenfunctionaris (Petra van Dijk vandijk@errea.nl) en directie en vastgelegd in ons verbeterregister, zodat deze tijdens de jaarlijkse directiebeoordeling meegenomen kunnen worden.

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 mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier. U kunt het formulier vinden op onze website.

U kunt dit formulier sturen aan de interne klachtenfunctionaris (Petra van Dijk: vandijk@errea.nl).

Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen en zal aan alle betrokkenen de mogelijkheid bieden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens AerreA een standpunt innemen, zij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht. De beslistermijn voor deze stap is op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg vastgesteld op maximaal zes weken. Mocht er meer tijd nodig zijn voor de behandeling dan wordt dit schriftelijk aangekondigd. In dat geval kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden.

Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor interne kwaliteitsdoeleinden.

Geen interne oplossing

Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe Geschillencommissie. Deze commissie zal dan een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van de klacht.

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl

Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de Geschillencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal AerreA met u op zoek gaan naar een oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. AerreA zal in dat geval zorgen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

Contactgegevens: Interne klachtenfunctionaris :

Petra van Dijk
Engewormer 18a
1531 MV Wormer
vandijk@errea.nl

Geschillencommissie Zorg

Algemeen <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/klacht-indienen/> .