

**CLIENTENFOLDER KLACHTENREGELING**

**KLACHTEN KUNNEN OPGELOST WORDEN**

**Een goed contact met de zorgaanbieder/zorgverlener is heel belangrijk**

Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over hun zorgaanbieder en/of zorgverlener. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw zorgaanbieder en/of de zorgverlener de mogelijkheid om de dienstverlening zonnodig te verbeteren. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

**Probeer samen met uw zorgaanbieder/zorgverlener het probleem op te lossen**

Uw zorgaanbieder en/of zorgverlener stelt het vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de direct leidinggevende van degene die de klacht heeft veroorzaakt.

Deze directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als uw zorgaanbieder en/of zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

**U hebt de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen**

Dit kan via:

- Zorgbelang, afdeling Informatie en Klachtenopvang. Zorgbelang kan informatie geven over de rechten en plichten van de cliënt en adviseren over wat u met uw klacht kunt doen. Een medewerker van Zorgbelang kan u ook ondersteunen, bijvoorbeeld bij het schrijven van een brief. Zorgbelang werkt onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg en is een onderdeel van een Regionaal Patiënten/Consumenten Platform. Op de achterkant van deze folder is aangegeven waar u Zorgbelang kunt bereiken.
- De klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris behandelt klachten die rechtstreeks worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u doen: luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing; uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure bij de thuiszorginstelling; de klacht - eventueel anoniem - registreren.

**Beoordeling door de Klachtencommissie**

Als het bespreken van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of u wilt een onafhankelijke uitspraak over uw klacht, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de klachtencommissie. De klachtencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De klachtencommissie kan daarbij een aanbeveling doen welke maatregelen de hulpverlener kan nemen om herhaling te voorkomen. De klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen.

**Indienen van een klacht**

Voor het indienen van een klacht kunt u gebruik maken van het klachtenformulier en de antwoordenvolp in uw zorgdossier. Stuur uw klachtenformulier in een envelop zonder postzegel naar:

Thuiszorg AristoZorg  
T.a.v. Afdeling Kwaliteit  
Antwoordnummer 85119  
1850 VA HEILOO

Bent u niet tevreden over de klacht afhandeling dan kunt u ook terecht bij de klachtencommissie. Zorgbelang of de klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van de brief. De klachtencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgaanbieder en/of zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.

De klachtencommissie kan geen bindende uitspraak doen, dat wil zeggen de zorgaanbieder en/of zorgverlener is niet verplicht het advies van de klachtencommissie op te volgen. Normaal gesproken zal hij/zij dat wel doen. Als u wel een bindende, afdwingbare uitspraak wilt moet u een andere procedure volgen, bijvoorbeeld bij het Regionaal Tuchtcollege of bij de burgerlijke rechter. Zorgbelang kan u hierover informeren en adviseren. Zowel Zorgbelang, de klachtenfunctionaris als de klachtencommissie gaan zorgvuldig om met uw privacy. Aan de klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden.

**Adressen:**

**Thuiszorgorganisatie:**

**AristoZorg**

Klachtenfunctionaris  
Stationsweg 87A  
1851 LJ Heiloo  
072 - 532 09 09  
[info@aristozorg.nl](mailto:info@aristozorg.nl) [www.aristozorg.nl](http://www.aristozorg.nl)

**Zorgbelang (Noord-Holland)**

Centraal kantoor  
Schipholpoort 48  
2034 MB Haarlem  
023 - 530 00 00

[info@zorgbelang-noordholland.nl](mailto:info@zorgbelang-noordholland.nl)

[www.zorgbelang-noordholland.nl](http://www.zorgbelang-noordholland.nl) Afdeling  
Informatie en Klachtenopvang  
Gezondheidszorg (IKG):  
0900 - 243 70 70 (€ 0,10 per minuut)

**Klachtencommissie**

Secretaris klachtencommissie  
Postbus 4050  
4900 CB OOSTERHOUT  
Tel: 0162-460.077

