

Klachtenregeling

Over het algemeen is het grootste deel van de cliënten tevreden over de zorg- en dienstverlening van AristoZorg. Het kan echter toch gebeuren dat u een vervelende ervaring hebt met de zorgmedewerker of manier van zorgverlening. Het is dan van belang dat we dit samen proberen op te lossen. Wij als AristoZorg nemen uw mening en ervaring altijd serieus en zijn altijd bereid om onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. In onderstaande folder leest u wat u kunt doen als u een klacht of suggestie voor verbetering hebt.

1. Contact met de zorgverlener/leidinggevende

Wij raden u aan altijd eerst de zorgverlener waarover u een klacht of suggestie hebt zelf te benaderen. Soms kan deze directe benadering wat lastig zijn, maar op deze manier heeft de zorgverlener de kans om de oorzaak van de klacht aan u te verantwoorden en op te lossen. Komen jullie er samen niet uit? Dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende van de zorgverlener. Met een goed gesprek kunnen jullie wellicht samen tot een oplossing komen.

2. Contact met de klachtenfunctionaris van AristoZorg

Mocht u van mening zijn dat het contact met de zorgverlener of leidinggevende nog niet tot de juiste oplossing heeft geleid, kunt u de klachtenfunctionaris van AristoZorg benaderen. De klachtenfunctionaris kan u een luistrend oor bieden, met u meedenken over een oplossing, u uitleg geven over de klachtenprocedure en uw klacht eventueel (anoniem) registreren. De klachtenfunctionaris is telefonisch (0723036717), per mail (klachtencommissie@aristozorg.nl) of via de website te bereiken (www.aristozorg.nl/klachten).

3. Contact met Cliëntenbelang

Mocht de ondersteuning die u tot zover hebt ontvangen niet voldoende zijn, kunt u contact opnemen met Cliëntenbelang. Dit is een onafhankelijke partij die u informatie en advies kan geven over wat u met uw klacht kunt doen. Cliëntenbelang is telefonisch (0850642000), per mail (info@clientenbelang.nl) of via de website te bereiken (www.clientenbelang.nl).

4. Klacht indienen bij Raad van Bestuur (RvB) of vertrouwenspersoon

Indien het bespreken van uw klacht met de klachtenfunctionaris van AristoZorg niet heeft geleid tot de juiste oplossing, kunt u overwegen de klacht in te dienen bij de RvB. U ontvangt de contactgegevens voor de RvB van de klachtenfunctionaris.

Na indienen van de klacht beoordeelt de RvB of hij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Het behandelen van de klacht kan maximaal tien weken in beslag nemen. De RvB informeert u over het oordeel van de klacht, de motivatie daarachter en de maatregelen welke eventueel worden ingezet naar aanleiding van de klacht.

Wanneer sprake is van cliënten onder de Wet zorg en dwang (Wzd) kan de RvB de klacht niet in behandeling nemen. De klacht moet dan worden ingediend bij de vertrouwenspersoon van Zorgstem. Zorgstem is telefonisch (0886781000), per mail (info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl) of via de website te bereiken (www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl).

5. Afhandeling geschillencommissie Zorggeschil of klachtencommissie Wzd

Indien uw klacht niet voldoende of binnen de afgesproken termijn uit stap 4 is afgehandeld, wordt uw klacht een geschil welke u kunt voorleggen aan de geschillencommissie van stichting Zorggeschil. De leden uit deze geschillencommissie onderzoeken uw klacht onpartijdig. Op basis van dit onderzoek doet de geschillencommissie uitspraak over de gegrondheid van de klacht en geeft advies over welke maatregelen AristoZorg kan nemen om herhaling van de klacht te voorkomen. Dit is echter geen bindende uitspraak; AristoZorg is niet verplicht dit advies op te volgen. Desondanks zullen wij dit in veel gevallen wel doen. Als u wel een bindende, afdwingbare uitspraak wenst, kunt u een klachtenprocedure bijvoorbeeld bij het Regionaal Tuchtcollege of de Burgerlijke Rechter volgen.

De geschillencommissie van Zorggeschil is telefonisch (0561618711), per mail (info@zorggeschil.nl) of via de website te bereiken (www.zorggeschil.nl).

Wanneer sprake is van cliënten onder de Wet zorg en dwang (Wzd) kan de geschillencommissie de klacht niet in behandeling nemen. De klacht moet dan worden ingediend bij de klachtencommissie Wzd. De klachtencommissie is telefonisch (0682822358), per mail (klachtencommissie@quasir.nl) of via de website te bereiken (www.quasir.nl/klachtencommissies).

Tot slot, wij nemen uw ervaring uiterst serieus en hopen dat we gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen. Aan de klachtenprocedure zitten geen kosten verbonden. Tevens zullen alle medewerkers betrokken bij de klachtenprocedure altijd zorgvuldig om met uw privacy.