

## Klachtenprocedure

### Inleiding

Met ingang van 1 januari 2016 stelt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) eisen aan de wijze waarop een zorgorganisatie met klachten van klanten omgaat. Het doel van de Wkkgz is het bevorderen van de kwaliteit van zorg en een goede en effectieve behandeling van klachten en geschillen in de zorg.

Drie globale eisen waaraan voldaan moet worden zijn;

- Klachten moeten zorgvuldig onderzocht worden;
- De behandeling van een klacht moet ingericht zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing;
- De klager moet op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De klachtenprocedure binnen Arons Zorg is aangepast op de eisen uit de Wkkgz. Hierin zijn de adviezen van ZorgthuisNL en Bo Geboortezorg meegenomen.

### Doelstelling

Overall kunnen klachten ontstaan, ook binnen Arons Zorg. Hoe Arons Zorg als organisatie met klachten omgaat, bepaalt hoe de buitenwereld naar ons kijkt.

Een klager neemt tijd en moeite om zijn onvrede kenbaar te maken. Arons Zorg ziet een klacht dus ook altijd als een gratis advies. Hoe vervelend dit soms ook kan zijn, of misschien ook wel onterecht, Arons Zorg zal de klager altijd bedanken voor het indienen van de klacht. Een klacht is namelijk een teken dat er tussen Arons Zorg en de klant ergens iets niet goed zit, een niet vervulde verwachting. Hier kun je als organisatie op inspelen en je voordeel mee behalen.

Klachten kunnen, naast de impact op de klant, ook impact hebben op de reputatie van Arons Zorg. Denk hierbij aan de samenwerkingsrelatie met gemeenten, andere zorgaanbieders, op de klantenbinding, klantenwerving, de contracten met gemeenten en dus ook op de productiviteit. Een belangrijk signaal dat daarom direct en op een correcte manier opgepakt dient te worden.

### Formele klacht

Een formele klacht dient altijd schriftelijk (mail of brief) bij de Klachtenfunctionaris van Arons Zorg ingediend te worden. Dit kan door de klager zelf gedaan worden, maar mag ook door een vertegenwoordiger van de klager of gemachtigde gedaan worden. Mocht een klant een formele klacht in willen dienen, maar heeft de klant geen mogelijkheid om dit schriftelijk te doen, dan kan hiervoor de hulp van de Klachtenfunctionaris van Arons Zorg ingeschakeld worden.

Aan het indienen van een klacht bij Arons Zorg zijn geen kosten verbonden.

## **Contactgegevens Klachtenfunctionaris Arons Zorg**

Stichting Arons Zorg

T.a.v. De Klachtenfunctionaris

Postbus 2207

5202 CE 's-Hertogenbosch

Klachtenfunctionaris@aronszorg.nl

## **Ontvangst klacht**

### **Ontvangstbevestiging**

Op het moment dat een schriftelijke klacht binnenkomt, zal deze altijd als formele klacht in behandeling genomen worden door de Klachtenfunctionaris van Arons Zorg. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht, met daarin een toelichting op de vervolprocedure en het nummer waaronder de klacht binnen Arons Zorg is geregistreerd.

### **Onderzoek**

De Klachtenfunctionaris zal de klacht onderzoeken op feitelijke gegevens. Dit betekent dat een dossier gevormd wordt waaraan, naast de formele klacht, aanvullende informatie wordt toegevoegd om de klacht uiteindelijk correct te kunnen beoordelen. Aanvullende informatie kan onder andere bestaan uit roosters van medewerkers, facturen, eerdere schriftelijke communicatie.

De Klachtenfunctionaris zal de klacht tevens voorleggen aan de leidinggevende van de desbetreffende afdeling en deze om meer aanvullende informatie vragen ten behoeve van het dossier. Het is aan de leidinggevende om de betrokken medewerker(s) te bevragen over de klacht en hierover terug te rapporteren aan de Klachtenfunctionaris.

### **Bevindingen**

Op basis van de feitelijke gegevens stelt de Klachtenfunctionaris een rapport samen. Tevens zullen benodigde vervolgacties geïnitieerd worden.

### **Afronding klacht**

De Klachtenfunctionaris verstuurd het rapport aan de klager en stelt de klager daarbij in de gelegenheid om aan te geven of de klacht naar tevredenheid is opgelost. Indien dit het geval is, zal het dossier gesloten worden.

Mocht de klager niet tevreden zijn met de wijze waarop de klacht is afgewikkeld, dan zal de Klachtenfunctionaris met de klager in gesprek gaan om de openstaande punten te bespreken. Ook deze informatie zal aan het dossier toegevoegd worden. Doel is om uiteindelijk tot een oplossing naar ieders tevredenheid te komen.

### **Geen oplossing**

Het kan voorkomen dat een klager niet tevreden is over de wijze waarop Arons Zorg de klacht in behandeling heeft genomen, of over de afhandeling van de klacht. In dat geval heeft de klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de externe geschillencommissie.

### **Externe Geschillencommissie**

Op het moment dat het niet gelukt is een klacht op te lossen, dan heeft de klager de mogelijkheid de klacht voor te leggen bij de externe geschillencommissie. Voor thuiszorg neemt de klager contact op met de stichting Zorggeschil (<https://zorggeschil.nl/melding/>), voor kraamzorg neemt de klager contact op met de geschillencommissie zorg (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klacht-indienen/>).

### **Voorwaarden indienen klacht**

Als een klager een officiële klacht in wil dienen bij de externe geschillencommissie moet aan een aantal voorwaarden voldaan worden. Is hier niet aan voldaan dan kan de geschillencommissie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Deze voorwaarden zijn;

- De klacht is eerst gemeld bij de zorgverlener en door de Klachtenfunctionaris van de zorgverlener in behandeling genomen. De klager heeft hiervan een officiële rapportage ontvangen, maar is niet tevreden met de afwikkeling van de klacht.
- De klager heeft een officiële klacht in gediend, maar de klacht is niet binnen 6 weken in behandeling genomen door de Klachtenfunctionaris.
- Er is meer dan een jaar verstreken tussen het moment van het ontstaan van de klacht en het indienen van de klacht.

### **Contactgegevens stichting Zorggeschil**

Stichting Zorggeschil  
Postbus 24018  
3502 MA Utrecht  
Info@zorggeschil.nl  
Www.zorggeschil.nl

### **Contactgegevens De Geschillencommissie Zorg**

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Info@klachtenloket-zorg.nl  
Www.degeschillencommissiezorg.nl