

## Klachtenregeling

Bij AderZorg staat tevredenheid centraal. We zetten ons volledig in om cliënten de best mogelijke zorg te bieden, met geduld, respect en deskundigheid. Toch kan het gebeuren dat een cliënt ontevreden is over de ontvangen zorg. In dat geval vinden we het belangrijk dat die stem gehoord wordt. Om ongenoegen op een zorgvuldige en transparante manier te behandelen, heeft AderZorg een duidelijke klachtenregeling opgesteld. Deze regeling zorgt ervoor dat:

- De cliënt precies weet waar die terecht kan met een klacht.
- De klacht met aandacht en zorgvuldigheid wordt behandeld.
- Er samengewerkt wordt met de cliënt om tot een passende oplossing te komen.
- De zorgverlening voortdurend kan worden verbeterd dankzij feedback van cliënten.

### De klachtenprocedure

We hebben de klachtenprocedure zo laagdrempelig mogelijk gemaakt, zodat zorgen eenvoudig kenbaar gemaakt kunnen worden:

#### 1. Klacht indienen bij de zorgverlener:

- De cliënt praat direct met de medewerker die direct betrokken is bij de zorg waarover ontevredenheid is.
- Samen met de cliënt wordt er naar een passende oplossing gezocht.
- Is de cliënt na dit gesprek nog niet tevreden? Dan kan de klacht via de volgende stappen worden ingediend.

#### 2. Klacht indienen bij de leidinggevende:

- De cliënt stuurt de klacht schriftelijk of per e-mail naar de leidinggevende van de zorgverlener.
- De contactgegevens kunnen opgevraagd worden bij de zorgverlener of gevonden worden op de website van AderZorg.
- De leidinggevende bekijkt de klacht en bespreekt deze met de zorgverlener.
- De cliënt ontvangt binnen 14 werkdagen bericht over de beoogde oplossing.
- Is de oplossing niet naar tevredenheid? Dan kan de klacht worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris.

#### 3. Klacht indienen bij de Onafhankelijke Klachtenfunctionaris:

- Via de website, per brief of telefonisch kan de cliënt de klacht kenbaar maken aan de Klachtenfunctionaris.
  - **Website:** [www.aderzorg.com/ons-team](http://www.aderzorg.com/ons-team)
  - **Adres:** AderZorg, t.a.v. De Klachtenfunctionaris, Benninkburg 105, 7511 MC Enschede.
  - **Telefoon:** [06-13416983](tel:06-13416983)
- De Klachtenfunctionaris bekijkt de klacht, indien nodig in overleg met anderen.
- Binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de cliënt informatie over de verdere procedure.
- Het doel is om de klacht binnen 21 werkdagen af te ronden.
- De cliënt ontvangt een schriftelijk rapport met de bevindingen en de beslissing.

#### 4. Behandeling door de Geschillencommissie:

- Is de cliënt na de behandeling door de klachtenfunctionaris nog steeds ontevreden? Dan kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke Geschillencommissie.
- De klacht mag over alles gaan, behalve over schadevergoeding.
- De Geschillencommissie beoordeelt de klacht en adviseert over een passende oplossing.
- De Geschillencommissie is te bereiken via:
  - **Adres:** AderZorg, T.a.v. De Geschillencommissie, Benninkburg 105, 7511 MC Enschede.
  - **E-mail:** [info@aderzorg.com](mailto:info@aderzorg.com)
- De Geschillencommissie streeft ernaar om de klacht binnen 8 weken af te ronden.
- Natuurlijk kan er ook contact worden opgenomen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het medisch tuchtcollege of de civiele- of strafrechter.

### Extern Vertrouwenspersoon

Mocht de cliënt zich niet prettig voelen om de klacht direct bij de zorgverlener of leidinggevende te bespreken, dan kan er rechtstreeks contact worden opgenomen met de Onafhankelijke Klachtenfunctionaris. In geval van ongewenst gedrag en omgangsvormen zal de Onafhankelijke Klachtenfunctionaris rechtstreeks contact opnemen met de Extern Vertrouwenspersoon.

We hopen van harte dat alle cliënten tevreden zijn met onze zorg. Mocht de client toch nog een klacht hebben, dan gaan we serieus samen op zoek naar een passende oplossing. Samen met de cliënten streven we naar de beste zorg.