

Formele Klachtenregeling AderZorg

Bij AderZorg staat uw tevredenheid centraal. We zetten ons volledig in om u de best mogelijke zorg te bieden, met geduld, respect en deskundigheid. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over de zorg die u heeft ontvangen. In dat geval vinden we het belangrijk dat u uw stem laat horen.

De klachtenregeling

Om uw ongenoegen op een zorgvuldige en transparante manier te behandelen, heeft AderZorg een duidelijke klachtenregeling opgesteld. Deze regeling zorgt ervoor dat:

- U precies weet waar u terecht kunt met uw klacht.
- Uw klacht met aandacht en zorgvuldigheid wordt behandeld.
- We samenwerken om tot een passende oplossing te komen.
- We onze zorgverlening voortdurend kunnen verbeteren dankzij uw feedback.

De klachtenprocedure

We hebben de klachtenprocedure zo laagdrempelig mogelijk gemaakt, zodat u uw zorgen eenvoudig kunt kenbaar maken:

1. Klacht indienen bij de zorgverlener:

- Praat direct met de zorgverlener die direct betrokken is bij de zorg waarover u ontevreden bent.
- Samen met u wordt er naar een passende oplossing gezocht.
- Bent u na dit gesprek nog niet tevreden? Dan kunt u uw klacht indienen via de volgende stappen.

2. Klacht indienen bij de leidinggevende:

- Stuur uw klacht schriftelijk of per e-mail naar de leidinggevende van de zorgverlener.
- De contactgegevens kunt u opvragen bij de zorgverlener of vinden op onze website.
- De leidinggevende bekijkt uw klacht en bespreekt deze met de zorgverlener.
- U ontvangt binnen 14 werkdagen bericht over de beoogde oplossing.
- Is de oplossing niet naar tevredenheid? Dan kunt u uw klacht indienen bij de Onafhankelijke Klachtenfunctionaris.

3. Klacht indienen bij de Onafhankelijke Klachtenfunctionaris:

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

4. Behandeling door de Geschillencommissie:

- Bent u na de behandeling door de klachtenfunctionaris nog steeds ontevreden? Dan kunt u de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie.
- Uw klacht mag over alles gaan, behalve over schadevergoeding.
- De Geschillencommissie beoordeelt uw klacht en adviseert over een passende oplossing.
- U kunt de Geschillencommissie bereiken via:
 - **Adres:** AderZorg, T.a.v. De Geschillencommissie, Benninkburg 105, 7511 MC Enschede.
 - **E-mail:** info@aderzorg.com
- De Geschillencommissie streeft ernaar om uw klacht binnen 8 weken af te ronden.
- Natuurlijk kunt u ook contact opnemen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het medisch tuchtcollege of de civiele of strafrechter.

We hopen van harte dat u tevreden bent met onze zorg. Mocht u toch een klacht hebben, aarzel dan niet om uw stem te laten horen via de hierboven beschreven procedure. We nemen uw feedback serieus en gaan samen met u op zoek naar een passende oplossing. Samen streven we naar de beste zorg, met uw hulp en betrokkenheid. We staan voor u klaar