

# Klachtenreglement A2-Care

*Interne en externe klachtenregeling*



## **Inhoud**

Artikel 1 Algemeen

Artikel 2 Begrippen

Artikel 3 Intentie en doelen

Artikel 4 Klacht indienen

Artikel 5 Procedure klachtbehandeling door de Directie

Artikel 6 Klacht indienen bij externe klachtcommissie

## ***Bijlages***

1. Klachtformulier

## **Artikel 1**

### *Algemeen*

Wij van A2-Care doen ons best om u te helpen, zoals ú dat wilt. Samen met u maken wij een plan en gaan daarmee aan de slag om u goede zorg en hulp te bieden. Alles wat wij bereiken, doen wij samen.

Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de ondersteuning of de wijze waarop de onze medewerker met u omgaat. Wij hechten veel waarde aan tevreden en gelukkige cliënten. Bent u niet tevreden, dan willen wij dat graag weten en met u bespreken. Daarom hebben wij een Klachtreglement geschreven, waarin staat wat u kunt doen als u klachten heeft over de zorg of een medewerker. U leest in dit reglement hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan.

Wij nemen uw klacht heel serieus en u kunt erop vertrouwen dat wij haar eerlijk zullen behandelen. Eerst binnen A2-Care. Vindt u dat wij dat niet goed hebben gedaan, dan kunt u naar de externe klachtcommissie gaan. U kunt met uw klacht ook rechtstreeks naar de externe klachtencommissie gaan. Die zal uw klacht snel en onafhankelijk behandelen.

## **Artikel 2**

### *Begrippen*

1. *De organisatie:* A2-Care.
2. *Cliënt:* De persoon die ondersteuning/zorg krijgt of heeft gekregen van A2-Care en iedere rechtstreeks betrokkene bij die ondersteuning/zorg.
3. *Klacht:* Een klacht is een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren, met uitzondering van klachten over tarieven en schadeclaims. Onder zorgverlening door A2-Care wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van A2-Care wordt verleend.
4. *Klager:* Een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie van A2-Care of de externe klachtencommissie.
5. *Klachtencommissie:* Een externe, onafhankelijke commissie voor de behandeling van klachten.
6. *Medewerker:* Een hulpverlener al dan niet een medewerker van A2-Care, die namens A2-Care ondersteuning en of zorg verleent aan cliënt.

## **Artikel 3**

### *Intentie en doelen*

- a. Deze klachtenregeling is bestemd voor personen die ondersteuning en of zorg krijgen of hebben gekregen en die een klacht willen indienen tegen een medewerker of tegen A2-Care. Ook personen die rechtstreeks belanghebbenden bij de cliënt zijn, kunnen gebruik maken van deze regeling.
- b. De cliënt kan zich laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een derde.
- c. Deze klachtenregeling moet ervoor zorgen dat cliënten vertrouwen blijven hebben in A2-Care als kwalitatieve zorgaanbieder. Cliënten moeten tevreden zijn met de manier waarop met hun klacht wordt omgegaan. Onze cliënten moeten tevreden zijn met de oplossing voor het ervaren probleem.
- d. Deze klachtregeling zal ook helpen om de kwaliteit van de zorgverlening te borgen en te verbeteren.

## **Artikel 4**

### *Klacht indienen*

1. Een klager of diens (wettelijke) vertegenwoordiger kan een klacht indienen tot zes maanden na het plaatsvinden van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een gebeurtenis die langer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.
2. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de Directie van A2-Care, met het klachtenformulier uit bijlage I en naar het (e-mail)adres opgenomen in bijlage II. 2a. De klager kan zijn klacht ook rechtstreeks, dus zonder tussenkomst van de Directie van A2-Care, indienen bij het Klachtenportaal Zorg ([www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)) of tel.nr. 0228 322205.
3. De klager kan zich bij het indienen van een klacht zoals bedoeld in artikel 2a laten bijstaan door een andere door hem of haar gekozen person. Als de klager dit wenst, helpt A2-Care bij het formuleren van de klacht.
4. Betreft het een klacht die de Directie niet naar tevredenheid van de cliënt heeft kunnen oplossen dan kan de cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger de klacht voorleggen aan het Klachtenportaal Zorg.
5. De klacht bedoeld in punt 3 kan ingediend worden met een digitaal contactformulier op de website van het Klachtenportaal Zorg. A2-Care zal de cliënt daarin ondersteunen als daarom gevraagd wordt.

## Artikel 5 Behandeling van de klacht door de Directie

1. Klachten ingediend bij de Directie van A2-Care worden onafhankelijk en objectief behandeld. De klacht wordt onpartijdig behandeld ten opzichte van de cliënt en de betrokken medewerker.
2. De klacht wordt geregistreerd en de ontvangst wordt onmiddellijk aan de klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.
3. De Directie zendt de klacht binnen twee werkdagen na ontvangst, ter behandeling naar de direct leidinggevende van de betrokken medewerker.
4. De leidinggevende die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen 10 werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.
5. Indien overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de leidinggevende die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de Directie. De Directie beoordeelt de oplossing en bevestigt deze binnen drie werkdagen schriftelijk aan de klager.
6. Indien de leidinggevende die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de Directie gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen. De Directie laat dit schriftelijk weten aan de klager, waarbij de mogelijkheid wordt kenbaar gemaakt de klacht aan de externe klachtencommissie voor te leggen.
7. In gevallen waarbij er geen oplossing is bereikt, kan de klager op grond van dit reglement de klacht voorleggen aan de Klachtencommissie. Ook de Directie zal de onopgeloste klacht doorzetten naar de Klachtencommissie en wel binnen 21 werkdagen na de schriftelijke kennisgeving aan de klager dat er geen oplossing is bereikt.
8. Indien bij het in lid 6 bedoelde contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, bevestigt de Directie de oplossing schriftelijk aan de klager.
9. De klager kan zijn klacht op elk moment tijdens de procedure schriftelijk intrekken. De

behandeling wordt daarop gestaakt.

10 De klager of A2-Care kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De vertegenwoordiger moet een schriftelijke machtiging van de klager overleggen.

Artikel 6 Behandeling van de klacht door de externe Klachtencommissie

1. De klager mag een niet naar tevredenheid opgelost klacht voorleggen aan de externe Klachtencommissie van het Klachtenportaal Zorg. De klager mag de klacht opsturen naar de directie ten behoeve van de externe Klachtencommissie. De directie is verplicht de onopgeloste klacht door te zetten naar de externe Klachtencommissie.

3. De klager kan de externe Klachtencommissie ook rechtstreeks benaderen via [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) en daar zijn klacht digitaal indienen.

2. De externe Klachtencommissie maakt geen deel uit van A2-Care en heeft er ook geen belangen. Klachten worden volledig onafhankelijk, onpartijdig en eigen procedure behandeld.

## Klachtenformulier (intern) van A2-Care

Met dit formulier kunt u een klacht indienen bij de Directie van A2-Care. Om uw klacht zo snel en goed mogelijk te kunnen behandelen, vragen wij u om de onderstaande vragen zoveel mogelijk te beantwoorden. Daarna kunt u het formulier mailen of opsturen naar de Directie van A2-Care via e-mail: [info@a2-care.nl](mailto:info@a2-care.nl).

1 Van wie is de klacht afkomstig?

Naam \_\_\_\_\_  
Adres \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer \_\_\_\_\_

2 Vertegenwoordiger van de zorgvrager (indien van toepassing)

Naam vertegenwoordiger \_\_\_\_\_  
Relatie tot de zorgvrager \_\_\_\_\_  
Adres \_\_\_\_\_  
Emailadres \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer \_\_\_\_\_

3 Omschrijving van de klacht

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4 Plaats, datum en tijdstip van voorval waarop de klacht betrekking heeft?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5 Heeft u de klacht al besproken

Binnen A2-Care:

Met betrokken medewerker(s) naam: \_\_\_\_\_ functie: \_\_\_\_\_

Met zijn/haar leidinggevende naam: \_\_\_\_\_ functie: \_\_\_\_\_

Met de klachtenbemiddelaar naam: \_\_\_\_\_

Buiten A2-Care:

Betrokken instantie naam: \_\_\_\_\_ functie: \_\_\_\_\_

6 Wat is er tot nu toe met de klacht gedaan?

---

---

---

---

**Datum** :

**Plaats** :

**Handtekening (ex) cliënt** :

of

**Handtekening vertegenwoordiger** :

: