



Klachtenreglement Arabica Zorg

Doel:

Het klachtenbehandelingsreglement van Arabica Zorg heeft als doel om klachten van zorgvragers op een transparante, respectvolle en effectieve manier te behandelen, waarbij gestreefd wordt naar een voor beide partijen aanvaardbare oplossing. Arabica Zorg is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie, komen we er samen niet uit, dan kan er worden bemiddeld of kan de zorgvrager de klacht voorleggen aan de geschillencommissie. Hieronder een toelichting op de procedure.

Procedure bij klachten:

Indienen van de klacht (stappen 1-3):

1. Wanneer de zorgvrager een klacht heeft, wordt deze in eerste instantie mondeling of schriftelijk ingediend bij de zorgverlener.
2. Als de klacht verwoord is en de zorgvrager hiermee akkoord gaat, wordt de klacht definitief gemaakt en naar de zorgverlener gezonden. De klacht wordt vervolgens schriftelijk bevestigd.
3. De zorgverlener reageert binnen twee weken gemotiveerd op de klacht en gaat daarbij in op voorgestelde oplossingen of stelt een alternatieve oplossing voor.

Afhandeling van de klacht (stappen 4-6):

4. De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld, met een mogelijk gemotiveerde verlenging van vier weken.
5. Bij overeenstemming over een oplossing tussen zorgvrager en zorgverlener wordt het dossier digitaal opgeslagen en na 2 jaar vernietigd, tenzij betrokkenen anders besluiten.
6. Als de klacht niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing leidt, kan bemiddeling plaatsvinden.

Bemiddeling (stappen 7-13):

7. Als de klachtbehandeling niet tot een aanvaardbare oplossing leidt, kan een bemiddelingsgesprek onder begeleiding van erisietsmisgegaan.nl plaatsvinden.
8. De bemiddelaar werkt vanuit een neutrale positie en heeft geen belang bij de uitkomst van het gesprek.
9. Beide betrokkenen moeten instemmen met de bemiddeling.
10. Bij weigering van bemiddeling kan de zorgvrager de klacht voorleggen aan de geschillencommissie van erisietsmisgegaan.nl.
11. Bemiddelingsgesprekken vinden bij voorkeur online plaats en anders op een locatie die voor beide betrokkenen toegankelijk is.
12. De bemiddelaar bepaalt in overleg met betrokkenen de datum en het tijdstip van het gesprek.
13. Na het (eerste) gesprek rondt de bemiddelaar de begeleiding binnen zes weken af, waarbij eventuele oplossingen aan het dossier worden toegevoegd.



Geschillencommissie Erisietsmisgegaan.nl (stappen 14-16):

14. Als behandeling van de klacht en bemiddeling niet tot een bevredigende oplossing leiden, kan de zorgvrager het geschil voorleggen aan de geschillencommissie van erisetsmisgegaan.nl.

15. De geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee onafhankelijke leden die het perspectief van zowel de zorgvrager als de zorgverlener vertegenwoordigen.

16. De cliënt kan het geschil binnen vijf jaar na kennisgeving voorleggen aan de Geschillencommissie, die bijgestaan wordt door een onafhankelijke secretaris.

Dit klachtenbehandelingsreglement waarborgt een zorgvuldige en eerlijke afhandeling van klachten bij Arabica Zorg.

Laatst herziene versie: 1 januari 2024