

Klachtenprocedure

A.A.I. centrum De Klimop



A.A.I. centrum De Klimop
Hanekinderstraat 9
4871 NG Etten-Leur

administratie@aaicentrumdeklimop.nl

06-12588656

www.aaicentrumdeklimop.nl

Klachtenprocedure van A.A.I. centrum De Klimop

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over onze zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

Waar kan je klacht over gaan?

- Meningsverschillen over de verleende zorg en het behandelplan
- Schade die is ontstaan als gevolg van een (medische) fout tijdens de behandeling en verzorging door A.A.I. centrum De Klimop (letselschade)
- Tijdens het verblijf zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen zoals een bril, sieraden, kleding of schoenen (zaakschade)
- De manier waarop A.A.I. centrum De Klimop met u omging
- Schending van de privacy

Wat moet je doen bij een klacht?

- Bespreek de klacht allereerst met Paulien Rutgers; maak hiervoor met haar een afspraak zodat je je klacht op een rustig moment kunt bespreken. Uiteraard mogen je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van A.A.I. centrum De Klimop. De vertrouwenspersoon is er voor jou en jouw belang.
 - Theo Ruikes
06-620368646, theo@aaicentrumdeklimop.nl
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van A.A.I. centrum De Klimop. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Hans Maathuis
06-31651157266, info@stichtingdeklimopetten-leur.nl
- Bespreekt je je klacht liever met een onafhankelijke vertrouwenspersoon? Dat kan via Zorgbelang. <https://zorgbelang-brabant.nl/> Zij kunnen je begeleiden in het gesprek op De Klimop
- Ook kun je de directeur-bestuurder van SZZ vragen te bemiddelen tussen A.A.I. centrum De Klimop en jezelf. De contactgegevens van de directeur-bestuurder en de vertrouwenspersoon van Zorgbelang vind je op de website van de SZZ.
- Uiteraard kun je je klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie of het klachtenloket indienen; schrijf hiervoor een brief naar de landelijke klachtencommissie en vermeld in de brief:
 - je naam, adres, telefoonnummer en dat van jouw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief
 - de naam, adres en telefoonnummer van A.A.I. centrum De Klimop en de persoon over wie je een klacht indient
 - een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt de reden waarom je hier een klacht over hebt
 - een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen

LET OP: De klachtenfunctionaris van Zorgbelang kan je helpen bij het formuleren van de klacht en ondersteunt je bij de gehele klachtenprocedure. Dit kost je niets. Een klacht indienen bij de Geschillencommissie kost je eenmalig 'klachtengeld' van €52,50. Je krijgt dit terug wanneer de commissie je in het gelijk stelt.

Adresseer je brief aan:

De Geschillencommissie, klachtenloket zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en wat de zorgboerderij en eventueel jij zelf zouden kunnen verbeteren.

Wat te doen bij een geschil

Kom je er na het indienen van een klacht bij het klachtenloket niet uit of krijg je hierop geen reactie, dan heb je een 'geschil'. Je kunt met jouw klacht terecht bij De Geschillencommissie. De SZZ, waar A.A.I. centrum De Klimop onder valt, is aangesloten bij de commissie 'Zorg Algemeen'.

Hoe je daar een klacht indient vind je op www.degeschillencommissiezorg.nl

Voor meer informatie

Op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/> staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.

Klik hier voor de klachten- en geschillenregeling SZZ: <https://www.szz.nl/geschillenregeling-szz/>

Ook kun je terecht bij onderstaande contactpersonen, via de contactgegevens van de SZZ

Kantoor: 073 – 687 10 23

info@szz.nl

Directeur-bestuurder: dhr. Maurice van Valkenburg

06 – 502 68 440

maurice@szz.nl

Klik hier voor meer informatie over de vertrouwenspersonen: <https://www.szz.nl/vertrouwenspersoon/>