

Klachtenreglement

VERSIE 2.2 SEPTEMBER 2026



Inhoud

Inleiding	2
Doel.....	2
Prestatie-indicator	2
Verantwoordelijkheden	2
Werkwijze	3
Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen	3
Procedure	3
De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschilleninstantie	4
WMO-loket gemeente	4
Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen	4

Inleiding

A Zorg vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de zorg en ondersteuning die zij ontvangen. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, vertegenwoordiger of naaste niet tevreden is of een klacht heeft.

A Zorg neemt klachten en uitingen van ongenoegen serieus en probeert deze zo snel en zorgvuldig mogelijk op te lossen. Klachten worden daarnaast gebruikt om te leren en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Voor zorg waarop de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing is, handelt A Zorg volgens de eisen uit deze wet. Voor ondersteuning vanuit de Wmo gebruikt A Zorg deze klachtenregeling eveneens als interne werkwijze.

Doel

Het doel van deze klachtenregeling is klachten en uitingen van ongenoegen tijdig, zorgvuldig en laagdrempelig af te handelen en waar mogelijk samen met de cliënt of vertegenwoordiger tot een passende oplossing te komen.

Daarnaast gebruikt A Zorg klachten als input voor verbetering van de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Prestatie-indicator

Klachten worden binnen de geldende termijnen afgehandeld en geregistreerd. Uit klachten voortkomende verbetermaatregelen worden opgevolgd en geëvalueerd.

Verantwoordelijkheden

De bestuurder van A Zorg is verantwoordelijk voor:

- ◆ het beschikbaar hebben en onderhouden van een klachtenregeling;
- ◆ het zorgen voor toegang tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- ◆ aansluiting bij een erkende geschilleninstantie voor zorg waarop de Wkkgz van toepassing is;
- ◆ het informeren van cliënten en medewerkers over de klachtenprocedure;
- ◆ het bewaken van de afhandeling en opvolging van klachten.

Medewerkers werken mee aan een zorgvuldige behandeling van klachten en melden signalen en verbeterpunten volgens de interne afspraken.

Werkwijze

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- ◆ Een cliënt, vertegenwoordiger of naaste kan een klacht of uiting van ongenoegen persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail kenbaar maken.
- ◆ De cliënt wordt aangemoedigd de onvrede eerst te bespreken met de betrokken medewerker of teamleider/manager, zodat waar mogelijk direct een oplossing kan worden gevonden. Dit is niet verplicht.
- ◆ Een klacht kan ook rechtstreeks worden ingediend via klachten@azorg.nl.
- ◆ Wanneer de cliënt ondersteuning wenst bij het bespreken of indienen van een klacht, kan gebruik worden gemaakt van de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Procedure

1. A Zorg bevestigt de ontvangst van een formele klacht zo spoedig mogelijk en neemt binnen vijf werkdagen contact op met de klager.
2. De klacht wordt besproken met de klager en, waar nodig, met de betrokken medewerker(s). A Zorg streeft ernaar samen tot een passende oplossing te komen.
3. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om kosteloos ondersteuning of bemiddeling te vragen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
4. A Zorg onderzoekt de klacht zorgvuldig en bepaalt of maatregelen of verbeteracties nodig zijn.
5. Voor klachten waarop de Wkkgz van toepassing is, ontvangt de klager binnen zes weken een schriftelijk oordeel van A Zorg. Indien noodzakelijk kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De klager wordt hierover geïnformeerd.
6. In het schriftelijke oordeel staat tot welke conclusie A Zorg is gekomen en welke maatregelen eventueel worden genomen.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschilleninstantie

Wanneer een cliënt ondersteuning wenst bij een klacht, kan kosteloos gebruik worden gemaakt van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. De klachtenfunctionaris adviseert, ondersteunt en kan bemiddelen tussen de cliënt en A Zorg. De klachtenfunctionaris neemt daarbij geen inhoudelijk oordeel over de klacht in.

- ◆ Quasir
- ◆ Telefoon: 085-4874012
- ◆ E-mail: info@quasir.nl

Wanneer een klacht waarop de Wkkgz van toepassing is na behandeling door A Zorg niet naar tevredenheid is opgelost, kan de cliënt het geschil voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij A Zorg is aangesloten. A Zorg is volgens het huidige reglement aangesloten bij Stichting Zorggeschil.

De geschilleninstantie behandelt het geschil onafhankelijk en doet een bindende uitspraak.

WMO-loket gemeente

Voor cliënten die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo geldt naast de interne klachtenregeling van A Zorg de klachtenprocedure van de betreffende gemeente.

Wanneer een cliënt er met A Zorg niet uitkomt, kan de cliënt bij de gemeente informeren welke aanvullende klachtenmogelijkheid van toepassing is.

Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

- ◆ Na afhandeling wordt de klacht of uiting van ongenoegen geregistreerd. Daarbij worden de uitkomst en eventuele verbetermaatregelen vastgelegd.
- ◆ Klachten en uitingen van ongenoegen worden periodiek geanalyseerd op terugkerende signalen en verbeterpunten.
- ◆ De uitkomsten en relevante verbetermaatregelen worden periodiek besproken binnen het managementteam en gebruikt als input voor de managementreview en het jaarverslag