

# KLACHTENREGELEMENT



## ***Klachtenreglement Azalea Zorg***

Dit is het klachtenreglement, zoals die ook is opgenomen op de website van Azalea Zorg.

### **Inleiding**

Azalea Zorg streeft naar het leveren van veilige, zorgvuldige en kwalitatief goede zorg. Toch kan het voorkomen dat een cliënt of diens vertegenwoordiger ontevreden is over (een onderdeel van) de zorg- of dienstverlening. Azalea Zorg ziet klachten als een belangrijk signaal om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Dit klachtenreglement beschrijft hoe cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden een klacht kunnen indienen en hoe Azalea Zorg hiermee omgaat. Het klachtenreglement is opgesteld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

### **Uitgangspunten**

Azalea Zorg handelt klachten af volgens de volgende uitgangspunten:

- laagdrempelig en zorgvuldig;
- hoor en wederhoor;
- respectvolle communicatie;
- vertrouwelijke behandeling en verwerking van persoonsgegevens conform de AVG;
- uw klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de zorg die u ontvangt.

### **Stap 1: Bespreek uw onvrede zo snel mogelijk**

Azalea Zorg vindt het belangrijk dat onvrede zo snel mogelijk wordt besproken. Daarom adviseren wij u om uw klacht eerst te bespreken met:

1. de direct betrokken (zorg)professional, en/of
2. de leidinggevende of een aangewezen contactpersoon binnen Azalea Zorg.

Vaak kan een gesprek direct duidelijkheid geven en tot een oplossing leiden. Kunt of wilt u dit niet? Dan kunt u direct doorgaan naar stap 2.

### **Stap 2: Indienen van een klacht**

Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u een formele klacht indienen. Dit kan op de volgende manieren:

**via onze website:** [Klachtenprocedure - Azalea Zorg](#)

**Per e-mail:** [klachten@azalea-zorg.nl](mailto:klachten@azalea-zorg.nl)

**Per post:** Azalea Zorg Handelskade 72 B, 2288 BG Rijswijk.

**Telefonisch:** 070 223 02 23

Vermeld bij uw klacht duidelijk:

- uw naam, adres en contactgegevens;
- (indien van toepassing) de naam van de cliënt en uw relatie tot de cliënt;
- een duidelijke omschrijving van wat er is gebeurd;
- de datum en plaats waarop de klacht betrekking heeft;
- wie erbij betrokken waren (voor zover bekend);

Als uw klacht onvoldoende informatie bevat om deze zorgvuldig te behandelen, nemen wij contact met u op om de klacht aan te vullen. Zolang de noodzakelijke informatie ontbreekt, kan de behandeling worden opgeschort.

### Stap 3: Behandeling van de klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen tien werkdagen een bevestiging. Wij streven ernaar om uw klacht binnen zes weken te behandelen en u hierover schriftelijk of telefonisch te informeren.

Azalea Zorg onderzoekt uw klacht zorgvuldig. Daarbij geldt:

- u krijgt de gelegenheid om uw klacht toe te lichten;
- betrokken (zorg)professionals krijgen de gelegenheid om te reageren;
- Azalea Zorg weegt alle relevante informatie.

U ontvangt van Azalea Zorg een reactie (schriftelijk). Daarin staat:

- ons oordeel over (de onderdelen van) uw klacht;
- welke oplossing is afgesproken (als dat mogelijk is);
- welke maatregelen zijn of worden genomen om herhaling te voorkomen;

### Stap 4: Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het zoeken naar een oplossing en bemiddeling aanbieden. De kosten voor het inroepen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris worden niet gedekt door Azalea Zorg.

*\*Azalea Zorg is aangesloten bij een externe klachtenfunctionaris (Klachtenportaal zorg). De actuele contactgegevens zijn verkrijgbaar via Azalea Zorg en/of staan op de website.*

### Stap 5: Klachtenportaal zorg

Als u niet tevreden bent over de afhandeling door Azalea Zorg, kunt u het geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij Azalea Zorg is aangesloten: Klachtenportaal Zorg. De geschilleninstantie kan een bindende uitspraak doen, conform de Wkkgz. Meer informatie vindt u op:

[www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

### Vertrouwelijkheid, privacy en bescherming tegen benadeling

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en volgens de geldende privacywetgeving verwerkt. Het indienen van een klacht heeft **geen negatieve gevolgen** voor de zorgverlening of uw rechtspositie.