



Arabica Zorg heeft een klachtenreglement opgesteld in het kader van de Wkkgz. Het doel hiervan is om klachten van zowel cliënten, vertegenwoordigers als verwijzer op een transparante, respectvolle en effectieve manier te behandelen, waarbij gestreefd wordt naar een voor alle partijen aanvaardbare oplossing. Arabica Zorg is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie genaamd www.erisietsmisgegaan.nl. Komen we er samen niet uit, dan kan er worden bemiddeld of kunt u de klacht voorleggen aan de geschillencommissie. Dit klachtenreglement waarborgt een zorgvuldige en eerlijke afhandeling van klachten bij Arabica Zorg.

Hieronder geven we een toelichting op de procedure.

Procedure bij klachten:

- *Indienen van de klacht (stappen 1-3):*
 1. Wanneer u een klacht heeft, wordt deze in eerste instantie mondeling of schriftelijk ingediend bij de zorgverlener.
 2. U kunt de klacht ook indienen via onze website via het daartoe bedoelde formulier
 - www.arabicazorg.nl → onderaan de homepage (footer) klikt u op “Klachtenprocedure” → hier vindt u het formulier die u kunt invullen.
 - De klacht wordt vervolgens schriftelijk bevestigd.
 3. Arabica Zorg 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 u en de 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 er bemiddeling door erisietsmisgegaan.nl 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 kunt u 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 erisietsmisgegaan.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.

De klachten worden gerapporteerd, bijgehouden en de klachtenbehandeling worden jaarlijks geëvalueerd.