

Klachtenprocedure Arbofit

Arbofit vindt het belangrijk dat cliënten, naasten, verwijzers en samenwerkingspartners hun ervaringen met onze zorg met ons delen. Wanneer u niet tevreden bent over (een onderdeel van) onze zorgverlening, horen wij dat graag. Door klachten serieus te nemen kunnen wij samen zoeken naar een oplossing en onze zorg blijven verbeteren. Deze klachtenprocedure voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

1. Bespreken van uw klacht

Wij adviseren u om uw klacht eerst te bespreken met de betrokken behandelaar of medewerker van Arbofit. Deze kan je ondersteunen om ervoor te zorgen dat je klachten op de juiste plek terechtkomt. In veel gevallen kan een probleem of misverstand op deze manier snel worden opgelost.

Wanneer u dit lastig vindt of wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kunt u een schriftelijke klacht indienen.

2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht indienen via e-mail: info@arbofit.nl

Telefoon: 035-7735737

Vermeld in uw bericht:

- uw naam en contactgegevens
- indien van toepassing: de naam van de cliënt
- een duidelijke omschrijving van uw klacht
- de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft
- eventuele relevante documenten of voorbeelden

Een klacht kan ook telefonisch of mondeling worden gemeld. Wij vragen u deze daarna per e-mail te bevestigen zodat wij de klacht correct kunnen registreren.

3. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een bevestiging.

De behandeling van de klacht verloopt als volgt:

- de klacht wordt zorgvuldig onderzocht
- betrokken medewerkers worden gehoord
- hoor en wederhoor wordt toegepast
- indien mogelijk wordt gezocht naar een oplossing zo nodig via bemiddeling

Na afronding ontvangt u een schriftelijke reactie met onze bevindingen en eventuele maatregelen.

Arbofit streeft ernaar om uw klacht binnen 6 weken af te handelen. Indien meer tijd nodig is voor zorgvuldig onderzoek, informeren wij u hierover en ontvangt u een nieuwe verwachte termijn

Indien bovenstaande procedure niet tot een passende oplossing leidt kunt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen om u te ondersteunen.

4. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Arbofit werkt samen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris via Quasir.



De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen en helpen bij:

- het formuleren van uw klacht
- het voeren van een gesprek met Arbofit
- bemiddeling tussen u en de zorgverlener
- het zoeken naar een oplossing

De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en vertrouwelijk. U kunt zich ook rechtstreeks wenden tot de klachtenfunctionaris, zonder eerst Arbofit te benaderen.

Klachtenfunctionaris Quasir

bemiddeling@quasir.nl

06-48445538, ma-vr 9:00-17:00

5. Geschilleninstantie

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt deze klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie waarbij Arbofit is aangesloten: de Geschilleninstantie van Stichting Zorggeschil. Wij adviseren u om eerst gebruik te maken van de interne klachtenprocedure en de ondersteuning van de klachtenfunctionaris voordat u uw klacht bij de klachtencommissie indient.

U kunt uw klacht richten aan:

Stichting Zorggeschil

<https://zorggeschil.nl/clienten/>

De klachtencommissie beoordeelt het geschil onafhankelijk conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

6. Toezicht

De kwaliteit en veiligheid van zorgaanbieders in Nederland staat onder toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Wanneer er sprake is van een ernstige situatie of structurele problemen in de zorgverlening kan een melding worden gedaan bij deze instantie.

7. Leren en verbeteren

Alle klachten worden geregistreerd en periodiek geëvalueerd. Op basis hiervan kan Arbofit maatregelen nemen om de kwaliteit van zorg te verbeteren, zoals:

- aanpassing van werkprocessen
- extra scholing van medewerkers
- verbetering van procedures

8. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens en de inhoud van de klacht worden uitsluitend gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht. Uw gegevens worden verwerkt conform de geldende privacywetgeving.

