

# Klachtenreglement

---

**VERSIE 1.3. APRIL 2022**

**NEDERLAND ZORGT**

## Inhoud

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

## Inleiding

Nederland Zorgt stelt ten doel dat alle cliënten tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening. Al onze medewerkers doen dan ook hun uiterste best met de grootste zorgvuldigheid te werken en rekening te houden met uw wensen en behoeftes. Desondanks kan het voorkomen dat u opmerkingen heeft of vindt dat de zorgverlening verbeterd zou kunnen worden. Mede door uw opmerkingen of klachten is het mogelijk dat de organisatie haar dienstverlening verbetert en de kwaliteit van de geleverde zorg kan doen toenemen. Indien u niet tevreden bent, hebt u uiteraard recht op een serieuze afhandeling van uw onvrede of klacht. Het is ook mogelijk dat familieleden en partners opmerkingen hebben over de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening. Daarbij, en niet in de minste plaats, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen. Hierover gaat deze procedure.

Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (WLZ) en de Zorgverzekeringswet (ZVW) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Voor cliënten met zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) geldt de Wkkgz niet. Echter bij Nederland Zorgt is deze klachtenprocedure eveneens van toepassing voor cliënten met zorg vanuit de WMO.

## Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen.

## Verantwoordelijkheden

De bestuurder van Nederland Zorgt is verantwoordelijk voor:

- ◆ Het ontwikkelen en onderhouden van een klachtenregeling voor de behandeling klachten ten opzichte van Nederland Zorgt;
- ◆ Aansluiten bij een bestaande onafhankelijke externe klachtencommissie voor het behandelen van klachten van medewerkers, cliënten of wettelijke vertegenwoordigers van cliënten, die in eerste instantie via klachtenbemiddeling door de manager en clientvertrouwenspersoon zelf niet kunnen worden opgelost;
- ◆ Er op toe zien dat de medewerkers, cliënten en wettelijke vertegenwoordigers duidelijk worden geïnformeerd over hoe men een klacht kan indienen. Daarnaast dat men bekend is met de aanwezigheid van een klachtenregeling en hoe men deze regeling kan inzien.

## Werkwijze

### Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.
- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorgverlener en/of met de zorg(meldings)coördinator van het wijkteam besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen kan mogelijk zonder melding aan begeleider/zorgverlener worden ingediend;
- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via het contactformulier bij Nederland Zorgt ingediend worden. <https://nederlandzorgt.net/contact/>
- ◆ Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingediend.

**Klachtenfunctionaris: M.Olenski**

**E-mail: [meldingen@nederlandzorgt.net](mailto:meldingen@nederlandzorgt.net)**

**Telefoon: 035-2019815**

- ◆ De klacht of uiting van ongenoegen wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

### Procedure

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de zorgmanager van Nederland Zorgt binnen drie werkdagen contact met de klager opneemt.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Nederland Zorgt bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
3. De operationeel manager maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt de zorgcoördinator van het wijkteam bij dit gesprek aanwezig te zijn. Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de perso(n)en op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de zorgmanager of zorgcoördinator van het wijkteam.
4. De operationeel manager en/of zorgcoördinator analyseren de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en nemen of direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen of adviseren en nemen maatregelen (verbetertraject) na overleg met betrokken partijen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen.
5. Nederland Zorgt beslist uiterlijk binnen zes weken over een klacht.

## De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een cliënt er onverhoopt met Nederland Zorgt niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling, Klachtenportaal Zorg, waar Nederland Zorgt bij is aangesloten.

**Onafhankelijke klachtenfunctionaris: Klachtenloket Zorg**

**E-mail: [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)**

**Telefoon: 070-3105392**

**Website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>**

Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg en zich rechtsreeks wenden tot de Geschillencommissie.

**Geschillencommissie: Geschillencommissie Zorg**

**Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag**

**Telefoon: 070-3105310**

**Website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/>**

## WMO-loket gemeente

Indien een cliënt ondersteuning vanuit de WMO ontvangt en onverhoopt er met Nederland Zorgt niet uitkomt, dan kan de cliënt op de website van de gemeente bij het WMO-loket informatie vinden over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de gemeente.

## Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

- ◆ Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
- ◆ Per maand worden rapportages van klachten en/of uitingen van ongenoegen, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.
- ◆ Per kwartaal worden door de operationeel manager de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan het MT Nederland Zorgt.
- ◆ Het resultaat van de geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen opgenomen in het jaarverslag van Nederland Zorgt.