


Nocht en Wille Zorg B.V. 	Uitgiftedatum: 06-07-2023 Evaluatiedatum: 06-07-2024
Titel : Klachtenregeling Doel : Inzage in hoe om te gaan met klachten cliënt Gerelateerd aan : - Regeling vertrouwenspersoon - Procedure meten, analyseren en verbeteren - Folder vertrouwenspersoon/ klachtenregeling cliënt	

Inleiding

Als organisatie doen we ons uiterste best voor iedereen die aan onze zorg is toevertrouwd en streven we ernaar onze dienstverlening samen met diegene die de zorg vraagt en diens verwanten neer te zetten. Toch kan het onverhoopt voorkomen dat u als klant niet tevreden bent over onze dienstverlening, over een medewerker of over een ander aspect van onze organisatie en dat u een klacht wilt indienen.

We hopen natuurlijk dat we onderling tot een oplossing kunnen komen, wij streven naar tevreden klanten en zullen alles in het werk stellen uw melding naar tevredenheid af te handelen. Ook dan kan het voorkomen dat u liever formeel een klacht indient en dat u dat wilt doen. U kunt dat intern bij onze organisatie doen of u kunt zich melden bij [De Geschillencommissie Zorg - De Geschillencommissie Zorg](#) waar wij bij aangesloten zijn.

Interne meldingen worden opgepakt door onze klachtenfunctionaris mevr. Y. van der Heide.

Wie?	Wat?	Registratie
Deelnemer/ vertegenwoordigers	Indienen van klacht bij klachtenfunctionaris	Bij voorkeur schriftelijk indienen van de klacht (digitaal of per post) yonina@nocht-en-wille.nl of per post naar De Snikke 23 9123 KG Metslawier
Klachtenfunctionaris	Mondeling gesprek binnen 2 weken	Schriftelijk gespreksverslag, concept naar deelnemer/ vertegenwoordiger
Klachtenfunctionaris	Overeenstemming/ afhandeling klacht binnen 4 weken	Schriftelijk gespreksverslag aanvullen en toevoegen aan dossier deelnemer, kopie naar deelnemer/ vertegenwoordiger
Klachtenfunctionaris	GEEN overeenstemming/ afhandeling binnen 6 weken	Klachtenfunctionaris verwijst door naar de geschillen instantie waarbij de instelling aangesloten is en wijst de deelnemer op de mogelijkheid van een civiele procedure. Schriftelijk verslag aanvullen, kopie naar deelnemer/ vertegenwoordiger

1. Deelnemers krijgen de kans om hun klachten bekend te maken. Hierover worden zij bij opname geïnformeerd middels de folder 'klachtenregeling bewoner Nocht en Wille Zorg'. De klacht kan in eerste plaats worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris behandelt eerst zelf de klacht mondeling. De deelnemer of diens vertegenwoordiger krijgt een schriftelijk concept verslag van het gesprek en wordt uitgenodigd dit aan te vullen of te verbeteren

3. De klachtenfunctionaris maakt het schriftelijk verslag definitief en stelt deze versie beschikbaar aan de deelnemer of diens vertegenwoordiger.

6. De klachtenfunctionaris spant zich in om samen met de deelnemer of diens vertegenwoordiger te komen tot een passende oplossing. De schriftelijke verslaglegging wordt hiermee aangevuld.

7. Indien de klacht niet tot ieders tevredenheid is opgelost wijst de klachtenfunctionaris de deelnemer of diens vertegenwoordiger erop dat de deelnemer de klacht kan voorleggen aan de erkende geschillen instantie waarbij de instelling aangesloten is of dat de zaak aanhangig gemaakt kan worden middels een civiele procedure.

Registraties

Wat	Beheerder	Waar	Bewaartermijn
Rapportage klacht in dossier	Klachtenfunctionaris	ECD	15 jaar