

Klachtenprocedure.

De hulpverleners van Zorg en Welzijn Nederland B.V. bieden passende ondersteuning bij de hulpvragen van de cliënt. Dit is maatwerk en wordt afgestemd op de cliënt. Toch kan het zo zijn dat er ontevredenheid ontstaat. Bijvoorbeeld over de manier waarop de cliënt begeleid wordt of het nakomen van de afspraken met de cliënt etc. In zo'n geval is het goed om dit met de betreffende ambulante begeleider te bespreken. Als dit toch geen wenselijk resultaat heeft, dan kan de cliënt een klacht indienen. Hieronder wordt uitgelegd welke stappen ondernomen kunnen worden om een klacht in te dienen bij Zorg en Welzijn Nederland B.V. Zo kan Zorg en Welzijn Nederland B.V. samen met de cliënt naar een passende oplossing zoeken.

Begripsbepalingen.

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- **Klager:** de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt.
- **Klacht:** een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door Zorg en Welzijn Nederland B.V.
- **Klachtverantwoordelijke:** degene die verantwoordelijk is gesteld voor het behandelen van ingediende klachten.

Verloop van de klachtenprocedure van Zorg en Welzijn Nederland B.V.

- Een klacht kan schriftelijk worden ingediend door middel van het opsturen van het klachtenformulier naar:
Zorg en Welzijn Nederland B.V.
t.a.v. klachtverantwoordelijke.
Postbus 13
4000AA, te Tiel.
- De klacht kan ook per e-mail ingediend worden door middel van het invullen van het klachtenformulier en deze te sturen naar info@zorgenwelzijnnederland.nl t.a.v. de klachtverantwoordelijke.
- De klachtverantwoordelijke bevestigt de klager dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij/zij binnen 6 weken na indiening een schriftelijke reactie ontvangt. Hierbij wordt er gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
- Wanneer dit termijn niet haalbaar blijkt te zijn, zal de klachtverantwoordelijke dit te allen tijde schriftelijk kenbaar maken aan de klager met vermelding van de reden van vertraging en het vastgelegde nieuwe termijn (verlenging van maximaal 4 weken). Er kan nog één extra termijn overeengekomen worden met de klager.
- De klager die niet akkoord gaat met het ingenomen standpunt heeft te allen tijde de gelegenheid tot het geven van een reactie. Wanneer het geschil daarna nog niet opgelost kan worden, wordt de klager doorverwezen naar de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Er wordt aangeboden om gezamenlijk om tafel te zitten om tot een goede oplossing te komen.
- De klager heeft te allen tijde de mogelijkheid de opgenomen minimaal voorgeschreven gegevens in te zien.

- De klachten en de analyse worden jaarlijks in een jaarverslag verwerkt. Dit heeft als doeleinde om de zorg en de organisatie te verbeteren.
- Gegevens uit het klachtendossier worden minimaal 1 jaar, maximaal 2 jaar na afhandelen van de klacht bewaard binnen een beveiligde (digitale) omgeving, tenzij er zwaarwegend belang is om dit langer te bewaren. Dit omvat ook de correspondentie en de wijze van de afhandeling.

Taken klachtverantwoordelijke.

De klachtverantwoordelijke:

- Bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt relevante informatie met betrekking tot de klacht.
- Vraagt eventueel nadere informatie op bij de klager.
- Beoordeelt de informatie en vergelijkt deze informatie met de argumenten van de klager.
- Bespreekt het dossier met een andere persoon die niet direct bij de begeleiding van de cliënt betrokken is als een check op de eigen interpretatie.
- Neemt een standpunt in.
- Informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt.
- Legt het standpunt vast in het klachtendossier.

Klachtenportaal Zorg.

Per 30 juli 2020 is Zorg en Welzijn Nederland B.V. aangesloten bij een erkende geschilleninstantie. Dit is stichting Geschilleninstantie KPZ. De cliënt kan contact opnemen met deze stichting als er niet tot een wenselijke oplossing gekomen kan worden.

Klachtenportaal Zorg biedt tevens de mogelijkheid aan onze cliënten, diens vertegenwoordiger of nabestaanden om op te treden als onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan advies geven over het indienen van een klacht. Daarnaast kan hij/zij helpen bij het formuleren van een klacht en het onderzoeken van oplossingsmogelijkheden. Hiervoor hoeft de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaanden van de cliënt niets te betalen.

De klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg is te vinden op de website van Klachtenportaal Zorg.

Om een klacht in te dienen over Zorg en Welzijn Nederland B.V. bij Klachtenportaal Zorg kan het klachtenformulier ingevuld worden op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/> . Hierna neemt een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg contact met u op om de klacht door te spreken.