

Begripsomschrijving

In dit reglement wordt verstaan onder:

<i>Zorgaanbieder:</i>	Nora Zorg B.V., gevestigd en kantoorhoudende aan de Wethouder den Oudenstraat 4, 5706 ST te Helmond
<i>Trajectbegeleider:</i>	De persoon die, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder.
<i>Cliënt(e):</i>	Eenieder die een zorgovereenkomst heeft met Nora Zorg B.V.
<i>Klacht:</i>	Een klacht is een uiting van onvrede van of namens de cliënt over de zorg- en/of dienstverlening (begeleiding) door de zorgaanbieder of door voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens een cliënt.
<i>Klager:</i>	Degene die een klacht indient. Dit kan zijn de cliënt of bijvoorbeeld indien hij daartoe zelf niet in staat is – zijn wettelijke vertegenwoordiger, een schriftelijk gemachtigde, een ouder, kind, broer of zus. Wanneer de cliënt is overleden kunnen nabestaanden, in de ruimste zin van het woord, een klacht indienen.
<i>Verweerder:</i>	Nora Zorg B.V, tevens inbegrepen en in de plaats tredend eenieder die binnen de organisatie zorg verleent en/of diensten verleent (begeleidt) en jegens wie een klacht is ingediend.
<i>Klachtenfunctionaris:</i>	De persoon aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen en belast is met de opvang en bemiddeling van klachten.
<i>Klachtencommissie:</i>	De door de zorgaanbieder in het kader van de klachtenregeling ingestelde commissie die tot taak heeft de behandeling van klachten.
<i>Geschillencommissie:</i>	Onafhankelijke commissie die tot taak heeft een uitspraak te doen van klachten.
<i>Vertegenwoordiger:</i>	Ouders, mentor, bewindvoerder of een andere wettelijke vertegenwoordiger (gemachtigde).

Inleiding

U bent cliënt bij Nora Zorg.

Dit houdt in dat u, en eventueel uw vertegenwoordiger(s), in het dagelijks leven contact heeft met Nora Zorg en haar medewerkers. De frequentie en intensiteit van dit contact kunnen variëren: van intensieve begeleiding tot enkele uren ondersteuning per week.

Samenwerking verloopt niet altijd zonder frictie.

In iedere organisatie waar mensen samenwerken, kunnen situaties ontstaan waarin de gang van zaken niet geheel naar wens verloopt. Soms betreft het relatief eenvoudige kwesties die in goed overleg kunnen worden besproken en opgelost. Een open communicatie en een respectvolle omgangsvorm zijn hierbij van essentieel belang.

In sommige gevallen is sprake van ernstigere problematiek. Het kan voorkomen dat u of uw vertegenwoordiger(s) ontevreden zijn over de geboden begeleiding en dat overleg met uw trajectbegeleider onvoldoende resultaat oplevert. In dergelijke gevallen is het van groot belang dat u weet waar u terecht kunt met uw klacht, dat deze serieus wordt genomen en dat, indien noodzakelijk, passende maatregelen worden getroffen.

Indien overleg met uw trajectbegeleider geen oplossing biedt, kunt u zich wenden tot de directeur van Nora Zorg. Indien u de klacht niet met uw trajectbegeleider wenst te bespreken, of indien u behoefte heeft aan onafhankelijke ondersteuning, kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Een klacht indienen is geen teken van negativiteit, maar van betrokkenheid. Hoewel het woord 'klacht' vaak een negatieve connotatie heeft, beschouwt Nora Zorg dit als een waardevolle kans om de kwaliteit van haar dienstverlening te evalueren en waar nodig te verbeteren. Ondanks onze inzet en goede intenties, kunnen er immers altijd zaken misgaan.

In dit reglement vindt u nadere informatie over het indienen van klachten. Daarnaast worden de procedures en gedragsregels uiteengezet waaraan de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie zich dienen te houden.

Doel reglement

Dit reglement heeft tot doel:

- Het bevorderen van het herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en verweerder, indien beide partijen daartoe bereid zijn.
- Het waarborgen van een zorgvuldige en respectvolle behandeling van klachten, waarbij recht wordt gedaan aan de individuele klager door middel van een gestructureerde procedure voor opvang, bemiddeling en afhandeling.
- Het leveren van een inhoudelijke bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van Nora Zorg B.V. door klachten systematisch te registreren en op basis van de verkregen inzichten verbetermaatregelen te treffen ten aanzien van de zorgverlening, dienstverlening en begeleiding.

Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten van Nora Zorg B.V., vertegenwoordigers en hun naasten, en biedt een gestructureerde procedure voor het indienen en behandelen van klachten die voortvloeien uit de geboden zorg, begeleiding of dienstverlening.

Artikel 1 Algemene bepalingen

1.1 De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waarbij zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klacht.

1.2 De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen (klachtenfunctionaris) aan die klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Hiertoe is de organisatie aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

1.3 De zorgaanbieder waarborgt dat die aangewezen persoon, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitvoert.

Artikel 2 Klacht indienen bij Nora Zorg B.V.

2.1 De cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij Nora Zorg over de nakoming van een verplichting of over een beslissing.

2.2 Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken?

De cliënt heeft verschillende mogelijkheden om de klacht in te dienen;

- per e-mail; klachten@norazorg.nl
- per post t.a.v. Nora Zorg B.V. naar Wethouder den Oudenstraat 4-110
 - 5706 ST Helmond
- via het online klachtenformulier op www.norazorg.nl/klacht-indienen/ op het gedeelte voor het indienen van klachten.

De schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat tenminste;

- de naam en het adres/e-mail van de klager;
- de dagtekening;
- een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;

2.3 Nora Zorg B.V. benadert u binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht. Samen met de klachtenfunctionaris bepaalt u de vervolgstappen.

Artikel 3 Klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg

3.1 Nora Zorg B.V. is aangesloten bij een onafhankelijke klachtenregeling en geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg. U kunt uw klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg zonder dit te melden aan Nora Zorg. De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en Nora Zorg. Het uitgangspunt is dat Nora Zorg door middel van de ondersteuning van de klachtenfunctionaris gezamenlijk tot een oplossing komen;

- de onafhankelijke klachtenfunctionaris luistert naar uw probleem en komt samen met u tot een heldere formulering van de klacht;
- met uw toestemming overlegt de onafhankelijke klachtenfunctionaris met ons over de klacht;
- de onafhankelijke klachtenfunctionaris geeft u informatie over uw rechten;
- de onafhankelijke klachtenfunctionaris organiseert een bemiddelingsgesprek.

3.2 Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken?

De cliënt heeft verschillende mogelijkheden om de klacht in te dienen;

- a. per e-mail; info@klachtenportaalzorg.nl.
- b. per post t.a.v. de klachtenfunctionaris naar Westeinde 14A, 1601 BJ Enkhuizen.
- c. via het online klachtenformulier op www.klachtenportaalzorg.nl op het gedeelte voor het indienen van klachten. Link: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/>

3.3 De onafhankelijke klachtenfunctionaris benadert u binnen 6 weken naar aanleiding van uw klacht. Samen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris bepaalt u de vervolgstappen.

3.4 Indien het overleg niet tot een bevredigende oplossing leidt, of indien u ontevreden bent over de geboden uitkomst, kunt u zich wenden tot de klachtencommissie of, indien van toepassing, de Geschillencommissie voor verdere behandeling van uw klacht.

Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie

4.1 De klachtencommissie beoordeelt uw klacht binnen 6 weken conform de externe klachtenregeling. Na ontvangst van uw klacht wordt een ontvankelijkheidstoets uitgevoerd. Bij het in behandeling nemen van de klacht zal de voorzitter starten met hoor en wederhoor. U kunt de klacht indienen aan de klachtencommissie per e-mail aan secretariaat@geschillencommissiekpz.nl en/of per post aan Geschillencommissie KPZ, Postbus 222, 1600 AE Enkhuizen

4.2 Indien de commissie voldoende informatie heeft (al dan niet met een hoorzitting), zal de commissie een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.

4.3 De uitspraak is niet bindend.

Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie

5.1 Op basis van alle ontvangen informatie komt de geschillencommissie tot een uitspraak. Dit wordt uiterlijk binnen 6 maanden na het indienen schriftelijk naar u en de zorgaanbieder gestuurd.

5.2 De uitspraak is bindend. Dit betekent dat beide partijen aan het advies gebonden zijn en zich dus daaraan moeten houden. Tegen het bindend advies is geen hoger beroep meer mogelijk.

Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

Dit protocol is vastgesteld door het bestuur van Nora Zorg B.V.

Overige bepalingen

Artikel 7 Geheimhouding

7.1 Vertrouwelijke behandeling

Alle klachten die bij Nora Zorg worden ingediend, worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld. De betrokkenen bij de klachtenprocedure, waaronder medewerkers, klachtenfunctionarissen en eventuele derden, zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van de behandeling van een klacht verkrijgen.

7.2 Beperkingen op informatieverstrekking

Informatie over de inhoud van de klacht wordt uitsluitend gedeeld met personen die rechtstreeks betrokken zijn bij de afhandeling ervan, en alleen voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling.

7.3 Gebruik van gegevens

De gegevens die tijdens de klachtenprocedure worden verzameld, worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en worden niet voor andere doeleinden aangewend zonder uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene(n).

7.4 Bewaartermijn en vernietiging

Documentatie met betrekking tot klachten wordt conform de geldende wet- en regelgeving bewaard. Na afloop van de bewaartermijn worden de stukken op zorgvuldige wijze vernietigd.

7.5 Uitzonderingen

De geheimhoudingsplicht geldt niet wanneer:

- de wet de verstrekking van informatie verplicht stelt (bijvoorbeeld aan toezichthoudende instanties of in het kader van een gerechtelijke procedure);
- de betrokkene(n) schriftelijk toestemming hebben gegeven voor het delen van informatie.