

Versie	4
Datum	06-11-2018

## PR. Wachtlijst Procedure

Nieuwe Start Woonzorg conformeert zich aan de wachttijden, zoals omschreven in de zogenaamde Treeknorm. Onder wachttijd wordt verstaan:

*Wachttijd wordt gedefinieerd als de tijd die verstrijkt tussen het moment van indicatiestelling en het moment dat deze zorg daadwerkelijk ontvangen wordt. Uitzondering is de geestelijke gezondheidszorg, waar de tijd die voorafgaat aan de indicatiestelling ook als wachttijd wordt beschouwd.*

Desondanks kan het voorkomen dat door vakantie, ziekte of beleidsbeslissingen afgeweken moet worden van dit streven en dat er toch sprake is van een wachttijd (binnen het kader van de Treeknorm).

### 1. Bepaling positie op de wachtlijst

Voor de bepaling van de positie van de wachtlijst wordt uitgegaan van de datum van het intakegesprek met positief verloop. De wachttijd wordt uitgedrukt in maanden vanaf het intakegesprek. Wanneer de cliënt die het langste staat ingeschreven, echter niet past binnen het profiel van de opengevallen plaats in de woning kan Nieuwe Start Woonzorg beslissen een andere cliënt voorrang te geven.

### 2. Registratie

Het schema voorziet in informatie betreft de wachttijd per cliënt, de datum van het intakegesprek geldt als aanmelddatum.

### 3. Bijhouden registratie

Het bijhouden van de wachtlijst gebeurt door de intaker van Nieuwe Start Woonzorg. De intaker beheert tevens de wachtlijst. Tweemaal per maand wordt de wachtlijst besproken door intaker en zorg coördinator.

### 4. Informatievoorziening

De cliënt krijgt indien gewenst inzicht in zijn plaats op de wachtlijst. Hij kan dit verzoek schriftelijk indienen via [aanmelding@nieuwestartwoonzorg.nl](mailto:aanmelding@nieuwestartwoonzorg.nl) of telefonisch bij de intaker. Indien de cliënt van de wachtlijst wil, bijvoorbeeld in het geval van het overstappen naar een andere zorgverlener, kan dit per direct. Dit dient hij/zij wel telefonisch of schriftelijk aan te geven.

### 5. Bemiddeling

Wanneer blijkt dat Nieuwe Start Woonzorg de begeleiding voor een bepaalde cliënt niet kan bieden kan, met schriftelijke instemming van de desbetreffende cliënt, gekozen worden voor bemiddeling of doorverwijzing naar een externe zorgorganisatie.

### 6. Klachten

Wanneer een cliënt het niet eens is met de uitvoering van de procedure of de uitkomst van de procedure kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie. De klacht kan worden gestuurd naar: [klachtencommissie@nieuwestartwoonzorg.nl](mailto:klachtencommissie@nieuwestartwoonzorg.nl). Ook kan een klacht worden ingediend bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris van Stichting Expertisecentrum klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG). Voor meer informatie over het indienen van een klacht verwijzen wij u door naar ons klachtenreglement op onze website [www.nieuwestartwoonzorg.nl](http://www.nieuwestartwoonzorg.nl).