

Versie	4
Datum	30-03-2020

## Klachtenreglement Nieuwe Start Woonzorg

Nieuwe Start Woonzorg vindt het van groot belang dat jij je thuis voelt bij ons. Vanzelfsprekend doen wij er alles aan om ervoor te zorgen dat de dienstverlening en alles daaromheen zo goed mogelijk verloopt. Toch kan het gebeuren dat je ontevreden bent. Wanneer dat het geval is, willen wij dat uiteraard graag horen. Dan kunnen wij werken aan een oplossing. Om deze regeling zo toegankelijk mogelijk te maken publiceren wij deze ook op onze website: [www.nieuwestartwoonzorg.nl](http://www.nieuwestartwoonzorg.nl).

Ben je ontevreden over onze dienstverlening dan kan je op drie manieren een klacht indienen. Dit kan bij onze:

1. interne klachtencommissie;
2. externe klachtenfunctionaris;
3. externe klachtencommissie.

Kom je er met tussenkomst van de interne klachtencommissie, externe klachtenfunctionaris of de externe klachtencommissie niet uit? Dan biedt Nieuwe Start Woonzorg de mogelijkheid om in bezwaar te gaan bij de Geschillencommissie Zorg.

### **1. Wil je een klacht direct bij Nieuwe Start Woonzorg indienen? Dan kan dit bij de interne klachtencommissie.**

Het is goed om een klacht zo snel mogelijk onder de aandacht te brengen bij je begeleider. Door erover te praten is de klacht wellicht op te lossen. Lukt dit niet meldt je klacht dan bij onze interne klachtencommissie. Dit kan door de klacht te beschrijven in een e-mail en deze te sturen naar [klachtencommissie@nieuwestartwoonzorg.nl](mailto:klachtencommissie@nieuwestartwoonzorg.nl). De klachtencommissie zal binnen 5 werkdagen contact met je opnemen om een gesprek in te plannen. Tijdens dit gesprek bespreken we de klacht en proberen we samen tot een oplossing te komen.

### **2. Wil je direct een klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris of wil je ondersteuning van onze klachtenfunctionaris?**

Je mag een klacht ook indienen bij onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. Bijvoorbeeld omdat je de klacht wil bespreken zonder melding bij de interne klachtencommissie, de directe begeleider, manager of directie van Nieuwe Start Woonzorg. Of omdat je begeleiding wil in het gesprek met Nieuwe Start Woonzorg.

Voor de onafhankelijke klachtenfunctionaris is Nieuwe Start Woonzorg aangesloten bij de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG), een landelijk erkende en opererende organisatie op het gebied van klachtenafhandeling. Door ECKG is dhr. Frank Willemsen aangewezen tot klachtenfunctionaris. Je mag direct contact met Frank Willemsen opnemen door een mail te sturen naar [klachtenbehandeling@eckg-jd.nl](mailto:klachtenbehandeling@eckg-jd.nl) (t.a.v. Frank Willemsen).

### **Wat kan de externe klachtenfunctionaris voor je doen?**

De externe klachtenfunctionaris bemiddelt bij ontevredenheid of een klacht over de zorg, de zorgverlener en/of de zorgorganisatie. De externe klachtenfunctionaris:

- ondersteunt je en probeert gezamenlijk met ons tot een oplossing te komen;
- luistert naar je en komt samen met je tot een heldere formulering van de klacht;
- overlegt met jouw toestemming met ons over de klacht;
- geeft je informatie over jouw rechten;
- organiseert een bemiddelingsgesprek.

Versie	4
Datum	30-03-2020

### 3. Direct een klacht indienen bij de externe klachtencommissie?

Je mag ook direct een klacht indienen bij onze externe klachtencommissie. Ook voor de externe klachtencommissie is Nieuwe Start Woonzorg aangesloten de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG). De klachtencommissie van ECKG is een onafhankelijke commissie welke bestaat uit drie leden:

- de voorzitter;
- een medisch deskundige;
- een inhoudsdeskundige.

Je kunt de klacht op verschillende manieren bij ECKG aanleveren.

- Per post: t.a.v. de ambtelijk secretaris, Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem.
- Per e-mail: [klachtenbehandeling@eckg-jd.nl](mailto:klachtenbehandeling@eckg-jd.nl)
- Via het klachtenformulier op de website van ECKG: <https://eckg-klachten.nl/klachtenformulier/>.

### Geschillenregeling Nieuwe Start Woonzorg

Heb je een klacht en kom je er met Nieuwe Start Woonzorg en met de tussenkomst van de klachtenfunctionaris respectievelijk de klachtencommissie niet uit?

Dan kun je als cliënt of zijn of haar vertegenwoordiger terecht bij de Geschillencommissie Zorg, waar Nieuwe Start Woonzorg bij aangesloten is. De Geschillencommissie is onafhankelijk en onpartijdig. Geschillen worden op een praktische en laagdrempelige manier opgelost.

Het indienen van een geschil kan zowel digitaal als schriftelijk.

- Via het formulier op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).
- Schriftelijk door het opvragen van een formulier via 070 – 3105380.

De kosten zijn laag: je betaalt € 52,50,- klachtengeld. Geeft de Geschillencommissie je gelijk, dan krijgt je dit bedrag terug. De procedure is eenvoudig, zodat je geen advocaat nodig hebt. Bovendien is de uitspraak van de commissie bindend en is gewaarborgd dat een uitspraak altijd wordt nagekomen door de zorgaanbieder.