

Versie	2
Datum	11-3-2024

Klachtenreglement voor cliënten Nieuwe Start Woonzorg

Vanzelfsprekend doen wij er alles aan om ervoor te zorgen dat onze zorgverlening en alles daaromheen zo goed mogelijk verloopt. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de manier waarop bepaalde zaken zijn verlopen. Wanneer dit het geval is, willen wij dit uiteraard graag horen. Wij zullen ons dan inzetten om samen tot een oplossing te komen. Wanneer je ergens ontevreden over bent of je hebt een klacht kun je met ons in gesprek gaan, een klacht indienen bij ons intern klachtenpunt of een klacht indienen bij onze externe klachtencommissie. De drie manieren om klachten bij ons in te dienen staan hieronder uitgebreid omschreven. Dit is volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Een klacht indienen kan op drie manieren:

1. Intern klachtenpunt;
2. externe klachtenfunctionaris;
3. externe klachtencommissie.

Kom je er met tussenkomst van het interne klachtenpunt, 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 het intern klachtenpunt.

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 het intern klachtenpunt. Dit kan door de klacht te beschrijven in een e-mail en deze te sturen naar klachtenpunt@nieuwestartwoonzorg.nl. Binnen 5 werkdagen wordt neemt de medewerker van het klachtenpunt contact met je op 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?

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 het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ), een landelijk erkende organisatie op het gebied van klachtenafhandeling.

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 samen met ons tot een oplossing te komen;
- luistert naar je en kan samen met je de klacht omschrijven;
- overlegt met jouw toestemming met ons over de klacht;
- geeft je informatie over jouw rechten;
- organiseert een bemiddelingsgesprek.

Je kunt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren benaderen.

Versie	2
Datum	11-3-2024

- Per post: t.a.v. Klachtenfunctionaris Nieuwe Start Woonzorg, Antwoordnummer 570, 4200 WB te Gorinchem
- Per e-mail: klachten@CBKZ.nl t.a.v. Klachtenfunctionaris
- Telefonisch: 0183-682829

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 het CBKZ. De klachtencommissie van CBKZ is een onafhankelijke commissie die bestaat uit drie onafhankelijke leden en drie plaatsvervangers. De voorzitter en zijn of haar plaatsvervanger zijn jurist. Er zit altijd 1 vrouwelijk lid in de commissie.

Je kunt de klacht op verschillende manieren bij ECKG aanleveren.

- Per post: t.a.v. Klachtencommissie Nieuwe Start Woonzorg, Antwoordnummer 570, 4200 WB te Gorinchem
- Per e-mail: klachten@CBKZ.nl
- Telefonisch: 0183-682829

Geschillenregeling Nieuwe Start Woonzorg

Heb je een klacht en kom je er met Nieuwe Start Woonzorg en met de tussenkomst van de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie niet uit? Dan spreek je van een geschil.

Je kunt dan 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.
- 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 ben je verzekerd dat een uitspraak altijd wordt nagekomen door de zorgaanbieder.