
	Klachtenreglement	
	Deel	50 Primaire processen
	Proces	50.2 Reglementen
Versie januari 2024	Docsoort	02 Procedure – PR


Begrippenlijst

Zorgaanbieder:	Nora Zorg B.V., gevestigd en kantoorhoudende aan de Wethouder den Oudenstraat 4, 5706 ST te Helmond, te dezen vertegenwoordigd door Mevrouw Nora Bengayou.
Trajectbegeleider:	De persoon die, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder.
Cliënt(e):	Een ieder die een zorgovereenkomst heeft met Nora Zorg B.V..
Klacht:	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.
Klager:	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.
Verweerder:	Nora Zorg B.V., tevens inbegrepen en in de plaats tredend een ieder die binnen de organisatie zorg verleent en/of diensten verleent (begeleidt) en jegens wie een klacht is ingediend.
Klachtenfunctionaris:	de persoon aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen en belast is met de opvang en bemiddeling van klachten.
Klachtencommissie:	De door de zorgaanbieder in het kader van de klachtenregeling ingestelde commissie die tot taak heeft de behandeling van klachten.
Geschillencommissie:	Onafhankelijke commissie die tot taak heeft een uitspraak te doen van klachten.
Vertegenwoordiger:	Ouders, mentor, bewindvoerder of een andere wettelijke vertegenwoordiger (gemachtigde).

	Klachtenreglement	
	Deel	50 Primaire processen
	Proces	50.2 Reglementen
Versie januari 2024	Docsoort	02 Procedure – PR

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	1
I Inleiding	3
A Doel reglement	4
B Toepassingsgebied	4
C Revisiebeheer	4
D Evaluatie	4
E Externe richtlijnen en bronnen	4
II Klachtenregeling Nora Zorg B.V.	5
Artikel 1 Algemene bepalingen	5
Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener	5
Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris	6
Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie	6
Artikel 5 Klacht indienen bij de geschillencommissie	6
Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling	7

	Klachtenreglement	
	Deel	50 Primaire processen
	Proces	50.2 Reglementen
Versie januari 2024	Docsoort	02 Procedure – PR

I Inleiding

Jij bent cliënt van Nora Zorg B.V.. Dat betekent dat jij en jouw vertegenwoordiger(s) in het dagelijkse leven met Nora Zorg B.V. en haar medewerkers te maken hebben. De mate waarin het contact met Nora Zorg B.V. plaatsvindt, kan variëren van heel intensief tot een slechts enkele uren per week.

Overal waar mensen samenwerken kan zich een situatie voordoen waarbij niet alles naar wens verloopt. Het kan gaan om kleine, alledaagse problemen die zonder veel moeite kunnen worden besproken en opgelost. Een goede sfeer en open met elkaar praten, zijn daarbij heel belangrijk.


Maar soms krijg je te maken met grotere problemen. Problemen die niet zo makkelijk kunnen worden opgelost door er met je trajectbegeleider over te praten. Problemen die ervoor zorgen dat jij of jouw vertegenwoordiger(s) niet tevreden zijn over de begeleiding die Nora Zorg B.V. biedt.

Wij vinden het daarom erg belangrijk dat je altijd ergens terecht kunt met je klacht. Dat je serieus wordt genomen. En wanneer dat noodzakelijk is, er passende maatregelen worden getroffen.

Kom je met je trajectbegeleider niet tot een oplossing, dan kun je contact opnemen met de directeur van Nora Zorg B.V.. Wil je of kun je de klacht niet bespreekbaar maken met jouw trajectbegeleider, of wens je onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kun je je richten tot de onafhankelijke klachtenklachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

Klagen heeft vaak een negatieve bijklank. Dat vinden wij onterecht! Ook al werkt Nora Zorg B.V. met de beste bedoelingen, er kunnen altijd dingen mis gaan. Daarnaast biedt een klacht ons de mogelijkheid om situaties te onderzoeken en waar nodig te veranderen om onze begeleiding aan jou en anderen te verbeteren!

In dit reglement vind je wanneer en hoe je een klacht kunt indienen en daarnaast ook de regels waaraan de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie zich moet houden.

	Klachtenreglement	
	Deel	50 Primaire processen
	Proces	50.2 Reglementen
Versie januari 2024	Docsoort	02 Procedure – PR

A Doel reglement

- Het meewerken, indien door klager en verweerder gewenst, aan herstel van de vertrouwensrelatie tussen de klager en verweerder.
- Het recht doen aan de individuele klager door een procedure van opvang (waaronder bemiddeling) en behandeling van klachten.
- Een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van Nora Zorg B.V. door het systematisch registreren van klachten en op grond van de bevindingen daaruit realiseren van verbeteringen in de zorg, in de dienstverlening en bejegening.

B Toepassingsgebied

We bieden cliënten en naasten een klachtenregeling bij het ontstaan van klachten.

C Revisiebeheer


Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
11-01-2021	Aansluiting klachtenportaal Zorg.	Mw. N. Bengayou Directeur

D Evaluatie

Evaluatiedatum
01-01-2025

E Externe richtlijnen en bronnen

1	Wettelijk kader	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
---	------------------------	--

	Klachtenreglement	
	Deel	50 Primaire processen
	Proces	50.2 Reglementen
Versie januari 2024	Docsoort	02 Procedure – PR


II Klachtenregeling Nora Zorg B.V.

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 bespreken met de betrokken zorgverlener

2.1	Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met uw zorgverlener om te kijken of u samen de klacht op kunt heffen.
2.2	<p>Wanneer u er niet uitkomt met de zorgverlener kunt u contact opnemen met de directie. Er zijn drie opties:</p> <p>1. Telefoon Bel Nora Zorg B.V. op 0492- 236 022. We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.</p> <p>2. Email U kunt uw klacht indienen via klachten@norazorg.nl</p> <p>3. Post Omschrijf uw klacht in een brief naar: Nora Zorg B.V. Wethouder den Oudenstraat 4-110 5706 ST Helmond</p> <p>De schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat tenminste;</p> <ol style="list-style-type: none"> de naam en het adres/e-mail van de klager; de dagtekening; een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; een door klager ondertekening
2.3	Wanneer u er ook niet uitkomt met de directie kunt u uw klacht ook indienen bij de klachtenfunctionaris.

	Klachtenreglement	
	Deel	50 Primaire processen
	Proces	50.2 Reglementen
Versie januari 2024	Docsoort	02 Procedure – PR

Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris


3.1	<p>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 B.V.. De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en de organisatie. Het uitgangspunt is dat Nora Zorg B.V. door middel van de ondersteuning van de klachtenfunctionaris gezamenlijk tot een oplossing komen;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken? De cliënt heeft verschillende mogelijkheden om de klacht in te dienen;</p> <p>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-klachtenportaal-zorg/</p>
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	Komt u er niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing dan kunt u naar de klachtencommissie of Geschillencommissie.

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.

	Klachtenreglement	
	Deel	50 Primaire processen
	Proces	50.2 Reglementen
Versie januari 2024	Docsoort	02 Procedure – PR

Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

6.1	Dit protocol is vastgesteld op 11-01-2021 en geëvalueerd op 02-01-2024 door het bestuur van Nora Zorg B.V..
------------	---