

	Uitgiftedatum : 9-1-2022 Evaluatie : 31-12-2024 Versie : 4.0
Titel : Klachtenreglement Nr. : KD-F-07 Proceseigenaar : Directeur	Pagina 1 van 8

Klachtenreglement Nicon Care

1. Inleiding

Met dit klachtenreglement sluiten wij ons aan bij de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) stelt aan de klachtenbehandeling van zorgaanbieders en de Amsterdamse klachtenregeling, die gebaseerd is op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De WKKGZ en de gemeentelijke klachtenregelingen bieden een laagdrempelige klachtenbehandeling. De onvrede wordt in een vroeg stadium opgepakt, kan dicht bij de bron worden weggenomen en op deze manier voorkomen wij een escalatie van de klacht. De klachtenfunctionaris van Nicon Care heeft geen oordelende rol en gaat op een open manier met de klager en betrokken medewerker(s) in gesprek. De aanpak die bij de klachtenbehandeling wordt gehanteerd is oplossingsgericht, waarbij onze collega's en de klachtenfunctionaris een verbindende rol vervullen tussen zorgverlener en/of organisatie en u als cliënt, uw vertegenwoordiger of nabestaande. In het belang van partijen wordt een duurzame oplossing nagestreefd.

Wij nodigen u uit om feedback te geven op een voor u onbevredigende situatie over de zorgverlening van Nicon Care. Wij gaan ervan uit dat wanneer in een vroeg stadium in een persoonlijk gesprek met de medewerker of de zorgcoördinator direct aandacht wordt besteed aan onvrede of anderszins, afspraken kunnen worden gemaakt die onmiddellijk tot verbetering van de situatie leiden. Hierdoor kan verdere escalatie worden voorkomen. Als er geen sprake is van verbetering of u uw klacht gelijk bij de klachtenfunctionaris kenbaar wil maken, kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld (zie onderdeel 9).

Nicon Care hecht er grote waarde aan om de klachtenprocedure zorgvuldig in te richten. Op deze manier dient een klacht bij te dragen bij de verbetering van de kwaliteit van onze professionele en vakkundige zorg en dienstverlening. Het goed behandelen van een klacht overbruggt 'schijnbaar' tegengestelde belangen. Immers u als cliënt/contactpersoon, zorgverlener en de organisatie hebben een gezamenlijk belang: professionele zorgverlening die aan de wederzijdse verwachtingen voldoet.

2. Bent u niet tevreden? Hoe dient u een klacht in? Welke opties zijn er?

- U maakt uw onvrede direct kenbaar bij de betrokken medewerker, zorgcoördinator of zorgmanager;
- U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie onderdeel 9). Zij adviseert en bespreekt met u welke mogelijkheden er zijn en zoekt samen met u naar passende oplossingen.

3. Wat wordt verstaan onder een klacht en welke klachten vallen onder deze regeling

- Een klacht is het (mondeling of schriftelijk) kenbaar maken (meestal door of namens u als cliënt) van onvrede over onze hulpverlening, bejegening of een organisatorische aangelegenheid die betrekking heeft op de dienstverlening van Nicon Care.
- De klacht heeft betrekking op de zorg of welzijn van u als cliënt.

	Uitgiftedatum : 14-3-2022 Evaluatie : 31-12-2022 Versie : 4.0
Titel : Klachtenreglement Nr. : KD-F-07 Proceseigenaar : Directeur	Pagina 2 van 8

4. Wie kan een klacht indienen?

- U als cliënt, uw vertegenwoordiger of nabestaande bij overlijden cliënt;
- Een door u als cliënt (schriftelijk) gemachtigde persoon, de zogenoemde eerste contactpersoon.

5. Doel van de klachtbehandeling

- Begeleiding in het klachtproces door de onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- Zoeken naar passende oplossingen;
- Herstel van wederzijds vertrouwen tussen u als cliënt (of diens vertegenwoordiger) en de medewerker(s) van Nicon Care;
- Het leggen van een basis voor continuering van de samenwerking ten gunste van de zorg- en dienstverlening aan u als cliënt;
- Duidelijkheid scheppen in wederzijdse verwachtingen;
- Een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening van Nicon Care in het algemeen.

6. Uitgangspunten bij de behandeling van klachten

- Respecteren van vertrouwelijk- en zorgvuldigheid;
- Het centraal stellen van de belangen van alle betrokkenen.

7. Wie is de aangeklaagde?

- Nicon Care, een medewerker, stagiaire of vrijwilliger van Nicon Care.

8. Procedure en termijnen

- Nadat u een klacht heeft ingediend ontvangt u een bevestiging van de ingediende klacht waarin u wordt geïnformeerd over wie uw klacht behandelt en op welke wijze de klachtbehandeling verder verloopt;
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, contact met u op en neemt de klacht in behandeling;
- U krijgt altijd de gelegenheid om uw klacht nader toe te lichten;
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris biedt, indien gewenst, ondersteuning bij het schriftelijke opstellen van de klacht of wijst u op de mogelijkheden om zich bij de klacht te laten ondersteunen door familie, vertegenwoordigers;
- Er worden met u afspraken gemaakt over de te volgen stappen;
- Vervolgtermijnen worden in gezamenlijk overleg afgesproken en vastgelegd;
- De klacht dient binnen 6 weken te worden afgerond. Mocht er aanleiding zijn, bijvoorbeeld wanneer nader onderzoek noodzakelijk is, kan de behandeltermijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. U wordt hiervan schriftelijk op de hoogte opgesteld.
- U wordt altijd geïnformeerd of de door u ingediende klacht gegrond is of niet of u tevreden bent met de geboden oplossing en/of de afhandeling van de klacht;

	Uitgiftedatum : 14-3-2022 Evaluatie : 31-12-2022 Versie : 4.0
Titel : Klachtenreglement Nr. : KD-F-07 Proceseigenaar : Directeur	Pagina 3 van 8

- U wordt geïnformeerd dat u bij ontevredenheid over de afhandeling die betrekking heeft op:
 - 1) de wijkverpleging terecht kan bij de onafhankelijke geschillencommissie en;
 - 2) de ambulante ondersteuning en-/of huishoudelijke hulp terecht kan bij uw gemeente of de Gemeentelijke Ombudsman.

9. Hoe kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris?

- Per mail: klacht@verenigingspot.nl
- Telefonisch: 035-5427517
- Schriftelijk: Vereniging SPOT
Ter attentie van de klachtenfunctionaris
Postbus 5135
1410 AC Naarden

Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

- De onafhankelijke klachtenfunctionaris is bevoegd om binnen Nicon Care met relevante personen te overleggen en informatie te verzamelen. Zij zijn verplicht om gevraagde informatie te verstrekken, tenzij het privacygevoelige informatie betreft;
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris is bevoegd indien nodig, na schriftelijke toestemming en machtiging van u als cliënt, het cliëntendossier in te zien.

10. Komt u er niet uit met de klachtenfunctionaris?

10.1 Heeft uw klacht betrekking op de Wijkverpleging of Wet Langdurige Zorg (WLZ), dan kunt u de volgende stappen ondernemen:

Landelijke Geschillencommissie

- Bent u het niet eens met de uitkomst van de bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Nicon Care, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Stichting Zorggeschil. U kunt een klacht daar pas voorleggen nadat u de volledige klachtenprocedure heeft doorlopen.
- De klacht moet binnen 5 weken na de afronding van de klacht door de onafhankelijke klachtenfunctionaris bij de Stichting Zorggeschil worden ingediend door middel van het invullen van een vragenformulier dat bij de stichting verkrijgbaar is.
- Het Klachtenreglement van Stichting Zorggeschil is op onze website in te zien of kunnen wij u op verzoek opsturen. U kunt een klacht daar pas voorleggen nadat u de volledige klachtenprocedure van via de klachtenfunctionaris heeft doorlopen.
- De Stichting Zorggeschil neemt de klacht opnieuw in behandeling en doet een uitspraak in de vorm van een bindend advies.
- De Geschillencommissie kan een bindend advies uitbrengen en kan een schadevergoeding toekennen. De Geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na het voorleggen van de klacht uitspraak.

	Uitgiftedatum : 14-3-2022 Evaluatie : 31-12-2022 Versie : 4.0
Titel : Klachtenreglement Nr. : KD-F-07 Proceseigenaar : Directeur	Pagina 4 van 8

- Lees meer over de eisen van de wet- en regelgeving met betrekking tot klachten op de website van de [Rijksoverheid](#). Link vindt u op de website van Nicon Care

Informatie over de landelijke Geschillencommissie

- Informatie over de procedure bij Stichting Zorggeschil is te vinden op de website <https://zorggeschil.nl>.
- Het adres van de geschillencommissie is: Postbus 132, 8430 AC Oosterwolde;
- De geschillencommissie is telefonisch bereikbaar onder telefoonnummer: 085-273 32 19
- Stichting Zorggeschil is per mail bereikbaar via: info@zorggeschil.nl

10.2 Heeft uw klacht betrekking op de ambulante ondersteuning en/of huishoudelijke hulp, dan kunt u de volgende stappen ondernemen:

Nicon Care werkt in opdracht van uw gemeente. Als u niet tevreden bent over de manier waarop uw klacht is afgehandeld, dan kunt u de gemeente of de Gemeentelijke Ombudsman vragen om onderzoek te doen.

	Uitgiftedatum : 14-3-2022 Evaluatie : 31-12-2022 Versie : 4.0
Titel : Klachtenreglement Nr. : KD-F-07 Proceseigenaar : Directeur	Pagina 5 van 8

Wmo ondersteuning

- Bent u het niet eens met de uitkomst van de bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Nicon Care of wilt u rechtstreeks uw klacht indienen, dan kunt u uw klacht op de volgende manieren voorleggen aan uw gemeente.

Gemeente Amsterdam	Gemeente Almere
Uw gemeente is voor klachten via verschillende kanalen te bereiken: - <i>Per post:</i> Gemeente Amsterdam Team Klachten en Kwaliteit Antwoordnummer 9087 (geen postzegel nodig) 1000 VV Amsterdam - <i>Telefonisch:</i> - 020-2514444 (9.00 tot 16.00 uur) - het algemene nummer: 14020 - Wmo helpdesk op 0800-0643 - Email: klachtensociaal@amsterdam.nl - Website: https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/wmo/klachten-uitvoering/klachtenteam-sociaal/	Uw gemeente is voor klachten via verschillende kanalen te bereiken: - <i>Per post:</i> Gemeente Almere Afdeling Klant Contact Centrum Postbus 200 1300 AE Almere - <i>Telefonisch:</i> Via het algemene nummer: 14036 - Website: https://eloket.almere.nl/nxt/f/393/login

In een schriftelijke klacht moet tenminste staan:

- de datum waarop u de klacht indient;
- uw naam en adres;
- een omschrijving van de gebeurtenis, het moment waarop het gebeurde en de oorzaak;
- betrokken personen of organisatie;
- de door u gewenste oplossing

Termijn afhandeling klacht

De gemeente neemt binnen vijf werkdagen telefonisch contact met u op. De wettelijke termijn voor de afhandeling van uw klacht is maximaal zes weken.

10.3 Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam

- U kunt als cliënt zich bij ontevredenheid over de klachtafhandeling ook richten tot de Gemeentelijke Ombudsman. Deze functioneert als tweedelijns klachtinstantie bij de uitvoering van wettelijk taken. U kunt bij de ombudsman terecht wanneer u een klacht hebt ingediend bij de gemeente, maar niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht. De ombudsman is onpartijdig, aan niemand ondergeschikt en de hulp is altijd gratis. De

	Uitgiftedatum : 14-3-2022 Evaluatie : 31-12-2022 Versie : 4.0
Titel : Klachtenreglement Nr. : KD-F-07 Proceseigenaar : Directeur	Pagina 6 van 8

Gemeentelijke Ombudsman is bekend met het klachtenbeleid in de uitvoering van de Wmo en kan u informeren en verwijzen naar de gemeente en u ondersteunen bij het indienen van een klacht.

- De Gemeentelijke Ombudsman kunt u op verschillende manieren benaderen:

	Amsterdam	Almere
	Telefonisch (werkdagen 09:00-12:00) 020-625 9999	Telefonisch (werkdagen 10:00-12:00) 020-625 9999
	E-mail info@ombudsmanmetropool.nl	E-mail info@ombudsmanmetropool.nl
	WhatsApp (alleen bij spoed) 06-30617735	
	Bezoekersadres <u>Jacob Bontiusplaats 9</u> 1018 LL Amsterdam	Bezoekersadres Laatste donderdag van de maand <i>tussen 16.00 en 18:00 uur</i> <u>Inloopspreekuur in het stadhuis</u>
	Postadres Postbus 2119 1000 CC Amsterdam	Postadres Postbus 2119 1000 CC Amsterdam

	Uitgiftedatum : 14-3-2022 Evaluatie : 31-12-2022 Versie : 4.0
Titel : Klachtenreglement Nr. : KD-F-07 Proceseigenaar : Directeur	Pagina 7 van 8

10.4 Het CAK

Indien u vragen of klachten heeft over de berekening van uw eigen bijdrage, dan kunt u het beste contact opnemen met het CAK. Het CAK berekent en int de eigen bijdrage bij de hulp bij het huishouden en het persoonsgebonden budget.



Telefoon:
09:00-17:00 **0800-1925**



E-mail: info@hetcak.nl



Postadres: Antwoordnummer 1608
2509 VB Den Haag

	Uitgiftedatum : 14-3-2022 Evaluatie : 31-12-2022 Versie : 4.0
Titel : Klachtenreglement Nr. : KD-F-07 Proceseigenaar : Directeur	Pagina 8 van 8

11. Verslaglegging van de procedure

- De hoofdpunten uit het klachtenproces worden schriftelijk vastgelegd.
- De klachtenfunctionaris legt per klacht een dossier aan waarin de wijze van behandelen, de bevindingen uit het klachtenonderzoek en de maatregelen naar aanleiding van de klacht zijn vastgelegd.
- De verslaglegging en /of overige schriftelijke rapportages worden aan u en aan betrokken medewerkers van Nicon Care ter beschikking gesteld;
- In het klachtendossier wordt alle correspondentie die betrekking heeft op de ingediende klacht bewaard.
- De gegevens die betrekking hebben op uw klachten worden gearhiveerd en worden 5 jaar na afronding van de procedure vernietigd.
- Binnen twee weken na afloop van ons samenwerkingscontract met de gemeente Amsterdam is Nicon Care verplicht om alle actuele en historische bestanden van onze cliënten en klagers (die betrekking hebben op de ambulante ondersteuning en huishoudelijke hulp) en die noodzakelijk zijn ter uitvoering van dit contract, aan de gemeente Amsterdam over te dragen, zonder daarvan zelf een kopie te houden.

12. Rapportage/Adviezen

- De onafhankelijke klachtenfunctionaris rapporteert aan de directie van Nicon Care;
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris geeft naar aanleiding van de klacht adviezen aan de directie van Nicon Care;
- De adviezen hebben geen bindend karakter;

13. Jaarverslag en evaluatie

- De onafhankelijke klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een geanonimiseerd verslag van de behandelde klachten;
- Jaarlijks wordt in een overleg tussen de directie, zorgmanagers en de onafhankelijke klachtenfunctionaris gereflecteerd op de ingediende klachten.

14 Geldigheid van de regeling

- Deze regeling is opgesteld volgens de richtlijnen van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz) en de Amsterdamse klachtenregeling, die gebaseerd is op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- De regeling is met ingang van 14 maart 2022 goedgekeurd en in Sharepoint geactualiseerd.