



Klachtenprocedure Nuevo

Wanneer u niet tevreden bent met een situatie is dat natuurlijk erg vervelend. Nog vervelender is het als u niet weet waar u zich met uw ongenoegen kunt melden. Via het hieronder beschreven stappenplan geven we u meer duidelijkheid.

Klacht: Een klacht is een uiting van ongenoegen welke niet na enige toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen.

Stap 1: Maak uw ongenoegen bespreekbaar.

Bespreek uw ongenoegen altijd eerst met de veroorzaker. De verantwoordelijke leidinggevende kan daarbij helpen. Onze medewerkers zijn er immers voor u en zullen altijd proberen de oorzaak van het ongenoegen op te lossen. Een vertrouwenspersoon mag altijd bij dit gesprek aanwezig zijn.

Stap 2: Meld uw ongenoegen indien noodzakelijk.

Als u het ongenoegen of de klacht niet rechtstreeks met de veroorzaker kunt of wilt bespreken of als u er samen met de veroorzaker niet uit komt kunt u zich richten tot de klachtenfunctionaris van Nuevo. Dit kan op 2 manieren:

1. Door het klacht- /schadeformulier in te vullen. U vindt deze in de Welkomstmap van Nuevo.
2. Door telefonisch contact op te nemen met: Kelly Vorstenbosch, Nuevo Thuiszorg BV. Tel. 013-5910728

Stap 3: Behandeling klachtenprocedure

- De klachtenfunctionaris neemt uw melding aan. Is er sprake van een klacht dan ontvangt u zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 2 weken een schriftelijke ontvangstbevestiging. Is nog niet alle informatie binnen om de klacht te kunnen behandelen dan heeft u nog 2 weken om deze aan te leveren. Dit staat dan tevens in de ontvangstbevestiging vermeld.
- U ontvangt binnen 2 weken schriftelijk bevestiging of de klacht wel of niet in behandeling* is genomen. Waar mogelijk/nodig past men altijd het principe van hoor en wederhoor toe.
- Binnen 6 weken ontvangen klager en aangeklaagde schriftelijk de resultaten van het onderzoek en de daaraan verbonden conclusies. Is de termijn ontoereikend om tot een oplossing te komen, dan kan deze worden verlengd met 2 weken. Beide partijen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- Er wordt telefonisch geverifieerd of de klager tevreden is met de afhandeling.
- Alle klachten worden verzameld in een overzicht. In dit overzicht kunnen we diverse gegevens omtrent de klacht categoriseren. Onze klachtenfunctionaris kan zo analyses maken welke regelmatig in ons team worden besproken. Zo kunnen wij ook preventief verbeterstappen maken.

Wij willen u er graag op wijzen dat onze klachtenprocedure voor u geheel kosteloos is.

**Stap 4:**

Als u ondanks de voorgaande stappen niet tot een bevredigende oplossing bent gekomen kunt u de klacht voorleggen aan de burgerlijke rechter. Deze uitspraak is bindend en afdwingbaar voor beide partijen.

Let u wel op dat aan een dergelijke procedure voor u kosten zijn verbonden.

*Niet in behandeling nemen klacht: een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien omtrent de gedraging:

- Reeds een klacht is ingediend.
- Deze een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
- Die door het instellen van een procedure aan het gerechtelijk oordeel of andere instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest.
- Die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van het desbetreffende feit een strafvervolging is ingesteld en het onderzoek ter terechtzitting is begonnen dan wel onherroepelijk uitspraak is gedaan.