



Klachtenprocedure Nuevo Samen BV

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 Samen BV.

U kunt zelf een klacht indienen of een wettelijk vertegenwoordiger aanstellen om dit voor u te doen.

U kunt uw klacht op de volgende manieren indienen:

Schriftelijk: Door het klacht- /schadeformulier in te vullen en per post op te sturen naar:

Nuevo Samen BV
Nieuwlandstraat 48
5038 SP Tilburg

U vindt het klacht & schadeformulier in de Welkomstmap van Nuevo. Indien u hier geen exemplaar meer van heeft, is deze op te vragen bij kwaliteit@NuevoHO.nl.

Per e-mail: Door de klacht per mail in te dienen bij Kwaliteit@NuevoHO.nl.

Mondeling: Door telefonisch contact op te nemen met de kwaliteitsmedewerker tevens klachtenfunctionaris van Nuevo Samen BV op Tel. 013-5910728. Deze kan u helpen met het opschrijven van de klacht.



In de klacht vermeld u het volgende:

- Uw naam en contactgegevens
- Bij wettelijke vertegenwoordiging de naam van de cliënt en contactgegevens indien anders dan cliënt.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- De datum waarop de klacht betrekking heeft

Stap 3 behandeling klachtenprocedure

- De Kwaliteitsmedewerker tevens 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.

Vertrouwelijkheid: Alle melding- en onderzoeksgegevens worden uitsluitend gedeeld met personen die deze informatie noodzakelijk moeten kennen.

Anonimiteit (indien gewenst): De melder kan ervoor kiezen anoniem te blijven. De organisatie respecteert dit volledig. Indien mogelijk zal er geen melding gedaan worden aan de zorgverlener. Anonimiteit kan de onderzoeks-mogelijkheden beïnvloeden, maar vormt nooit een belemmering om de klacht serieus te behandelen.

Geen nadelige gevolgen: Het indienen van een klacht heeft **geen invloed op uw zorg**. U blijft dezelfde zorg ontvangen.

Wij willen u er graag op wijzen dat onze klachtenprocedure kosteloos aan u ter beschikking wordt gesteld.



Stap 4 Geschilleninstantie

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de geschillencommissie **Zorg Algemeen** waarbij Nuevo Samen BV is aangesloten.

Geschilleninstantie:

Naam: De Geschillencommissie Zorg

Website: www.degeschillencommissiezorg.nl

Telefoonnummer: 070 - 310 53 92 (op werkdagen bereikbaar van 9:00 tot 14:00 uur).

*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 ter zake van het desbetreffende feit een strafvervolging is ingesteld en het onderzoek ter terechtzitting is begonnen dan wel onherroepelijk uitspraak is gedaan.