

Klachtenregeling Stichting Nusantara Zorg

Bij Nusantara willen we dat iedereen goede zorg krijgt. Helaas gaat er wel eens iets mis. Misschien voelt u zich ergens niet prettig bij of is er een fout gemaakt. Want waar mensen werken worden fouten gemaakt. Wij vinden het belangrijk dat wij uw klachten en opmerkingen ontvangen, zodat we zaken wellicht anders aan kunnen pakken.

Wat is een klacht? Klachten zijn uitingen van ontevredenheid. Dit kan gaan over de zorg- en dienstverlening, maar ook over medewerkers, het eten of de geboden faciliteiten van Nusantara. Alle zaken die belangrijk zijn voor u en van invloed zijn op uw kwaliteit van leven. Nusantara streeft naar een goede kwaliteit van wonen, welzijn, verzorging en dienstverlening. U als cliënt/bewoner bepaalt of de geleverde kwaliteit aansluit bij uw wensen.

Bent u tevreden vertel het anderen, bent u niet tevreden vertel het ons!

Wij kunnen leren van uw klachten. Het is voor ons belangrijk om te weten waarover u niet tevreden bent, dan kunnen wij onze zorg- en dienstverlening verbeteren. Hebt u op- of aanmerkingen, bespreekt u deze dan bij voorkeur eerst met de betrokken medewerker zelf. Vergissingen en fouten zijn menselijk en door deze te bespreken kunnen de problemen worden opgelost en wellicht een volgende keer voorkomen worden. U kunt hierbij advies en ondersteuning vragen aan uw eerst verantwoordelijke verzorgende (evv-er) en/of de locatiemanager. Uw klacht zal in vertrouwen worden behandeld. Indien nodig registreert de locatiemanager uw klacht. Dit gebeurt uiteraard anoniem en uw klacht wordt doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris van Nusantara.

Klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris

Probeer eerst uw klacht op te lossen met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. U kunt zowel de medewerker als diens leidinggevende aanspreken. Een goed gesprek kan vaak al veel oplossen. U mag ook een beroep doen op de klachtenfunctionaris, zonder dat u de klacht eerst met de medewerker of diens leidinggevende bespreekt. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via mail op: klachtenfunctionaris@nusantara.nl

Een andere manier om uw klacht aan ons kenbaar te maken, is door het invullen van het formulier "suggesies/klachten". Dit formulier staat standaard op de balie van de recepties op Rumah Saya, Patria en Rumah Melati. U kunt uw klacht schriftelijk indienen via:

Stichting Nusantara Zorg
T.a.v. klachtenfunctionaris
Klein Hattem 34
7339 HJ Ugchelen

Uw schriftelijke klacht en uw gegevens worden geregistreerd en u ontvangt van ons een bevestiging. Wij nemen zo snel mogelijk contact met u op om in een persoonlijk gesprek uw ongenoegens c.q. klacht te bespreken, met als doel om samen tot een passende oplossing te komen. Uw klacht vormt een belangrijk hulpmiddel ter verbetering van de kwaliteit van zorg binnen Nusantara. Na interne bespreking van uw klacht in de organisatie (indien gewenst anoniem), hoort u hoe deze verder wordt afgehandeld.

Geheimhouding

Alle bij de klachtenbehandeling betrokken medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van alle persoonlijke en vertrouwelijke gegevens.

Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Heeft u een vraag of klachten met betrekking tot (onvrijwillige) zorg en valt u onder de reikwijdte van de Wet zorg en dwang (Wzd)? Dan kunt u terecht bij de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd. De cliëntvertrouwenspersoon kan u of uw vertegenwoordiger helpen bij vragen over onvrijwillige zorg. Dat is zorg

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum: 03-09-2020
Evaluatie: 03-2021	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	1 / 2

waarmee u of uw vertegenwoordiger niet instemt en zorg waarmee uw vertegenwoordiger heeft ingestemd maar waartegen u zich verzet. Via de receptie van Patria en Rumah Saya kunt u hierover informatiefolders krijgen.

Cliëntvertrouwenspersoon Nusantara locatie Patria

Mevrouw Angelina Awondatu
Telefoonnummer 06-40872650
Mail: a.awondatu@zorgstemvertrouwenspersonen.nl

Cliëntvertrouwenspersoon Nusantara locatie Rumah Saya

Mevrouw Ina Minderhoud
Telefoonnummer 06-51290421
Mail: inaminderhoud@zorgbelangcvp.nl

Cliënten van **Rumah Melati** kunnen bij geschillen over wonen en huren terecht bij de verhuurder “de Alliantie Flevoland”.

Klachtencommissie Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang schrijft voor dat klachten op basis van deze wet moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Nusantara maakt hiervoor gebruik van de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend.

Mogelijkheden voor externe klachtenbehandeling

Veel klachten kunnen met de medewerker, diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris worden opgelost. Wanneer u niet tevreden bent over de door ons aangereikte oplossing van uw klacht, dan kunt u terecht bij de externe Stichting Onafhankelijke Klachtenbehandeling.

Stichting Onafhankelijke Klachtenbehandeling is een onafhankelijke adviescommissie van Nusantara. De externe klachtenbehandeling heeft voor de aangesloten instellingen (waaronder Nusantara) een klachtenregeling opgesteld en een centrale klachtencommissie geïnstalleerd. Binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht stuurt de klachtencommissie u een ontvangstbevestiging. Tevens wordt de beklagde (Nusantara) op de hoogte gebracht. Het streven van de commissie is om binnen één maand een oordeel over de klacht vast te stellen.

Stichting Onafhankelijke Klachtenbehandeling
Secretariaat Edith Hageman
Cornelis Schellingerlaan 30
3703 SH Zeist
Mailadres: Edith.Hageman@gmail.com
Telefoonnummer: 06-15415815

Naast de externe klachtencommissie is Nusantara Zorg aangesloten bij de externe geschillencommissie.

De Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
Info@klachtenloket-zorg.nl
Telefoonnummer: 070-3105380. Op werkdagen van 09.00 – 17.00

Het reglement van de geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg kunt u opvragen bij de receptie of vinden op onze website.

*) Klager kan zijn de gedwongen opgenomen client zelf, diens vertegenwoordiger, of diens nabestaande alsmede elke andere in de instelling verblijvende client, de echtgeno(o)t(e), (een van) de ouders van de client voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet, elke meerderjarige bloedverwant, (groot)ouder, broer/zus, oom/tante, neef/nicht.

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum: 03-09-2020
Evaluatie: 03-2021	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	2 / 2