

### **Klachtenprocedure 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 bent u ergens ontevreden over. Wij vinden het belangrijk dat wij uw klachten en opmerkingen ontvangen. Uw klacht vormt een belangrijk hulpmiddel ter verbetering van de kwaliteit van zorg binnen Nusantara<sup>1</sup>.

Wat is een klacht? Klachten zijn uitingen van ontevredenheid. Dit kan gaan over de zorg- en dienstverlening, 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.

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

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 of de eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV-er).

Komt u er niet uit met de medewerker of evv-er? Dan kunt u terecht bij de locatiemanager. De locatiemanager neemt de klacht in behandeling en zoekt samen met u naar een oplossing. Om te leren van klachten wordt uw klacht geregistreerd door de EVV-er en/of locatiemanager.

### **Klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris**

Probeer eerst uw klacht op te lossen met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Een goed gesprek kan vaak al veel oplossen. Komt u er niet uit met de medewerker of locatiemanager? Dan kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u informeren over de klachtenregeling en bemiddelen tussen u en Nusantara. Hiervoor kunt u terecht bij de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris Liesbeth Schagen.

#### Klachtenfunctionaris contactgegevens

Mevrouw Liesbeth Schagen  
Telefoonnummer: 06 5388 5459  
liesbethschagen@adviespuntzorgbelang.nl

### **Geheimhouding**

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

### **Clïëntvertrouwenspersoon 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 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.

#### Clïëntvertrouwenspersoon Nusantara locatie Patria

Mevrouw Lenny van der Heijden  
Telefoonnummer 06-40 36 39 91  
Mail: L.vanderHeijden@zorgstem.nl

<sup>1</sup> Klager kan zijn cliënt zelf, diens vertegenwoordiger, de echtgeno(o)t(e), (een van) de ouders van de cliënt voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet, elke meerderjarige bloedverwant, grootouder, broer/zus, oom/tante, neef/nicht.

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum: 04-03-2022
Evaluatie: 03-2022	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	1 / 2

Cliëntvertrouwenspersoon Nusantara locatie Rumah Saya

Mevrouw Gyöngyvér Fleuren  
Telefoonnummer 06-30 44 19 12  
Mail: gyongyverfleuren@zorgbelangcvp.nl

**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](mailto:Edith.Hageman@gmail.com)  
Telefoonnummer: 06-15415815

Indien de klacht door de bovenstaande klachtenbehandelaars niet naar tevredenheid is afgehandeld, is er sprake van een geschil. De 'klager' kan dan (mits het geen Wzd-klacht is) diens klacht voorleggen aan de externe geschillencommissie.

De Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg  
Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag  
[Info@klachtenloket-zorg.nl](mailto: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.

Proces: Klachtenbehandeling	Auteur: Beleidsadviseur Kwaliteit	Datum: 04-03-2022
Evaluatie: 03-2022	Proceseigenaar: Bestuurssecretaris	2 / 2