

II Klachtenregeling NaturaZorg

1.1 Algemene bepalingen

1.1.1	Via het landelijk meldpunt zorg kunnen cliënten informatie en advies opvragen bij klachten over de kwaliteit van zorg: https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl
1.1.2	Klachten die betrekking hebben op de keten van zorg wordt gezamenlijk door de keten behandeld.
1.1.3	De cliënt heeft het recht om een klacht rechtstreeks in te dienen bij een hieronder genoemde onafhankelijke partij.

1.2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener indien nodig wijkverpleegkundige

1.2.1	Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met uw zorgverlener om te kijken of u samen de klacht op kunt heffen.
1.2.2	Wanneer u er niet uitkomt met de zorgverlener kunt u contact opnemen met de Wijkverpleegkundige; Telefonisch of per mail Telefoonnummer: 0648117474 Mailadres: info@naturazorg.com
	De wijkverpleegkundige noteert u klacht in de klachtenformulier in Nedap ONS.
1.2.3	Wanneer u er ook niet uitkomt met de wijkverpleegkundige kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de codirecteur.

1.3 Klacht indienen bij de codirecteur

1.3.1	Onze organisatie heeft een codirecteur die ook functioneert als klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht indienen bij hem. De codirecteur heeft als taak om te bemiddelen tussen u en de zorgverlener of organisatie.
1.3.2	Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken Schriftelijk per post, per e-mail of telefonisch contact op te nemen. Interne klachten Contactpersoon : Yunus Ulas Adresgegevens : Pieter Calandweg 11-c Postcode en Plaats : 6827 BJ Arnhem Tel nr : 085- 0604841 E-mail : info@naturazorg.com
1.3.3	De codirecteur benadert u naar aanleiding van uw klacht. Samen met de codirecteur bepaalt u de vervolgstappen.
1.3.4	Komt u er niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing dan kunt u naar de klachtencommissie of Geschillencommissie.

1.4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie

<p>1.4.1</p>	<p>De klachtencommissie beoordeelt uw klacht binnen maximaal 10 weken volgens de externe klachtenregeling van Klachten Portaal Zorg. Na ontvangst van uw klacht wordt een ontvankelijkheidstoets uitgevoerd. Bij het in behandeling nemen van de klacht zal de voorzitter starten met hoor en wederhoor.</p> <p>U kunt de klacht indienen; bij de klachtenportaal zorg middels schrijven of via de website.</p> <p>Klachten-/ geschillencommissie (extern) Contactpersoon : Klachtenportaal Zorg Adresgegevens : Westerstraat 117 Postcode en Plaats : 1601 AD Enkhuisen Tel nr : 0228-32 22 05 E-mail : info@klachtenportaalzorg.nl Website: : www.klachtenportaalzorg.nl</p>
<p>1.4.2</p>	<p>Als de commissie voldoende informatie heeft (al dan niet met een hoorzitting), zal de commissie een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.</p>
<p>1.4.3</p>	<p>De uitspraak is niet bindend.</p>
<p>1.4.4</p>	<p>WZD: In principe past NaturaZorg geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, deze zijn beschreven in het WZD-beleid.</p>

1.5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie

<p>1.5.1</p>	<p>De Geschillencommissie beoordeelt uw klacht binnen 10 weken volgens het Geschillenreglement van Klachten Portaal Zorg. U kunt het geschil bekend maken door; dit schriftelijk in te dienen bij Klachten Portaal Zorg.</p> <p>Klachten-/ geschillencommissie (extern) Contactpersoon : Klachtenportaal Zorg Adresgegevens : Westerstraat 117 Postcode en Plaats : 1601 AD Enkhuisen Tel nr : 0228-32 22 05 E-mail : info@klachtenportaalzorg.nl Webstie: : www.klachtenportaalzorg.nl</p>
<p>1.5.2</p>	<p>De uitspraak is bindend.</p>

1.6 Tuchtrectklachten

<p>1.6.1</p>	<p>Geregistreerde professionals vallen onder het tuchtrect van:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tuchtrect wet BIG: <a href="https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-<u>een-klacht</u>">https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-<u>een-klacht</u> ▪ Tuchtrect SKJ: https://skieugd.nl/tuchtrect/tuchtreglement/
---------------------	--

1.7 Klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

1.7.1	U heeft het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens die betrekking hebben op privacy: <ul style="list-style-type: none">▪ https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens
--------------	---

1.8 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

1.8.1	Dit protocol is vastgesteld op 01-01-2021 door de Codirecteuren.
1.8.2	In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslissen de Codirecteuren.