



Klachtenreglement

Versie 6

Datum: april 2024

Opgesteld door: De Nieuwe Zorg

Klachtenreglement De Nieuwe Zorg

Ben je ontevreden of heb je een klacht? Dan vinden wij dat heel vervelend. Graag zouden we hierover met je in gesprek willen gaan, om samen tot een oplossing te komen. Het is voor cliënten te allen tijde toegestaan om zich te laten ondersteunen door een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Let op: het gaat hierbij nog niet om een officiële klacht.

Jouw onvrede of klacht bespreken kan op verschillende manieren. Je kunt:

- ❖ in gesprek met de vertrouwenspersoon. Het doel is om de onvrede snel en constructief op te lossen. Eventueel kun je na het gesprek met de vertrouwenspersoon een vervolggesprek plannen, waarbij je samen met de vertrouwenspersoon om tafel gaat zitten met de persoon/personen over wie jij een klacht hebt. Hopelijk komen jullie samen tot een oplossing! Je kan de vertrouwenspersoon, Eva Mooij → Twente en Petra van der Kuil → Achterhoek, bereiken via eva@denieuwezorg.nl of petra@denieuwezorg.nl
- ❖ in gesprek met jouw persoonlijk begeleider. Gaat jouw onvrede of klacht over jouw persoonlijk begeleider? Dan kun je jouw schaduw begeleider of een andere begeleider bij wie jij je vertrouwd voelt vragen om een gesprek. Het doel is om de onvrede snel en constructief op te lossen. Eventueel kun je na het gesprek met de begeleider een vervolggesprek plannen, waarbij je samen met die begeleider om tafel gaat zitten met de persoon/personen over wie jij een klacht hebt. Hopelijk komen jullie samen tot een oplossing!

Vind je het moeilijk om jouw onvrede/klacht bespreekbaar te maken met iemand van De Nieuwe Zorg? Of vindt je dat je niet tot een goede oplossing bent gekomen nadat je in gesprek bent geweest? Dat kan natuurlijk gebeuren. Je hebt het recht om een officiële klacht in te dienen. De Nieuwe Zorg is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, een onafhankelijke klachtenregeling voor kleinschalige zorgvoorzieningen.

Let op: Klachtenportaal Zorg behandelt enkel klachten van cliënten of vertegenwoordigers van cliënten.

Een klacht kan bij Klachtenportaal Zorg worden ingediend via de website; <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>, of door contact op te nemen via info@klachtenportaalzorg.nl.

De klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg kun je vinden op de website; <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-wkkgz-wmo-en-jeugd zorg/>.

De verschillende klachtenreglementen kun je ook vinden op de website; <https://klachtenportaalzorg.nl/voorwaarden-en-klachtenreglementen-van-klachtenportaal-zorg/>.