



KLACHTENPROCEDURE

Ondanks alle zorgvuldigheid kan het altijd voorkomen dat u ergens ontevreden over bent en u een klacht wenst in te dienen. Daarvoor heeft Esther Nijbroek in overeenstemming met de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zich voor haar Wmo en Jw cliënten aangesloten bij de klachtenregeling van Coöperatie Boer en Zorg. Voor de overige cliënten is Esther Nijbroek aangesloten bij het GAT dat onderdeel is van het CAT.

Zie ook: <https://esthernijbroek.nl/category/contact/>

Klachtenregeling cliënten Wmo/Jw

Meldingen door cliënten van klachten en of geschillen worden vermeld in het cliëntendossier c.q. het zorgplan. Esther Nijbroek analyseert die registraties en neemt verbetermaatregelen. Het spreekt voor zich dat Esther Nijbroek een terugkoppeling geeft naar de melder.

Er is ook een gegevensbestand waar geschillen en klachten geregistreerd worden. Dit bestand is in de praktijkruimte aanwezig en digitaal beschikbaar en wordt bewaard volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Esther Nijbroek analyseert de registraties, neemt verbetermaatregelen, vermeldt deze in het jaarplan en geanonimiseert in het jaarverslag en koppelt dit terug naar de melder.

Als zorgaanbieder moet Esther Nijbroek calamiteiten melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) (zie

<https://www.igj.nl/onderwerpen/calamiteiten/documenten/brochures/2020/01/07/brochure-calamiteiten-melden-aan-igj>).

Als lid van CBZ doet Esther Nijbroek ook bij hen een melding.

Klachtenregeling overige cliënten

Esther Nijbroek heeft haar klachtenregeling ondergebracht bij GAT. Dit is gekoppeld aan het lidmaatschap van beroepsvereniging CAT. Binnen dit lidmaatschap is ook een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar, evenals een klachtencommissie. De basis van de klachtenbehandeling is dat zij samen met de zorgvrager beoordelen wat er nodig is om de situatie te verbeteren en te komen tot een oplossing.

Er is ook een gegevensbestand waar geschillen en klachten geregistreerd worden. Dit bestand is in de praktijkruimte aanwezig en digitaal beschikbaar en wordt bewaard volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Esther Nijbroek analyseert de registraties, neemt verbetermaatregelen, vermeldt deze in het jaarplan en geanonimiseert in het jaarverslag en koppelt dit terug naar de melder.

Als lid van het CAT doet Esther Nijbroek ook bij hen een melding.

Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst, waaraan de Opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten door de Opdrachtgever of diens gemachtigde binnen vier weken na afloop van de begeleiding of coaching schriftelijk bij Esther Nijbroek ingediend worden. De aard van de klacht moet daarbij duidelijk zijn omschreven, met opgave van redenen. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de Opdrachtgever in zijn klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard.

Esther Nijbroek zal binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie aan Opdrachtgever toesturen. Als de klacht van Opdrachtgever door de schriftelijke reactie van Esther Nijbroek niet is weggenomen kan Opdrachtgever zich met inachtneming van de klachtenregeling GAT wenden tot de Klachtenfunctionaris of de geschilleninstantie. De klachtenprocedure is een standaardprocedure, zie <https://www.gatgeschillen.nl/ik-heb-een-klacht-wat-nu/>

Een beslissing van de geschilleninstantie heeft voor partijen de kracht van een bindend advies.

Informatie over klachten en geschillen staat ook in de algemene voorwaarden die u hebt ontvangen tijdens de intake als ook in te zien en te downloaden is op de website van Esther Nijbroek (<https://esthernijbroek.nl/category/contact/>).

Klachten over facturen moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur schriftelijk bij Esther Nijbroek ingediend worden.



CM1168-01-01-19
level 3

AGB code

onderneming 41412277
zorgverlener 90106694

Kvk 62437100

IBAN ABNA 0542 082772
BTW-ID NL0001387195B91



In het contact met mijn cliënten gelden de bepalingen, beroepscode, klachten tuchtregeling van de CAT en GAT