

Zorgeloos zorgen

Protocol klachtenbehandeling klanten



zorgzuster
zorgeloos zorgen

Zorgzuster vindt het belangrijk dat zorgvragers en zorgverleners tevreden zijn over de relatie met Zorgzuster en over de diensten die Zorgzuster aanbiedt.

Als zorgvragers of zorgverleners niet tevreden zijn over de dienstverlening van Zorgzuster, biedt dit protocol uitkomst.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a. klacht: een formele uiting van ontevredenheid over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een zorgvrager of zorgverlener ingeschreven bij Zorgzuster.
- b. klager: de klant in de hoedanigheid van zorgvrager of zorgverlener ingeschreven bij Zorgzuster.
- c. zorgverlener: de zzp'er die via Zorgzuster zorg verleent bij de zorgvrager.
- d. zorgvrager: de zorgvrager die ingeschreven staat bij Zorgzuster met als doel het ontvangen van zorg door bij Zorgzuster ingeschreven zzp'ers.
- e. vertrouwenspersoon: de persoon die door de organisatie als zodanig is benoemd in het kader van de klachtenregelingen.
- f. Zorgzuster: Zorgzuster Nederland B.V.

Artikel 2 Reikwijdte

Dit protocol is van toepassing op alle klanten in de hoedanigheid van zorgvragers en zorgverleners die bij Zorgzuster ingeschreven staan.

Artikel 3 Doel

Het doel van dit protocol is het volgens de wettelijke eisen en naar tevredenheid van de betrokkenen afhandelen van klachten die samenhangen met ongewenste handelingen of beslissingen in welke vorm dan ook, klachten ten aanzien van structurele tekortkomingen in de organisatie en klachten die samenhangen met de uitvoering van zorg en diensten.

Artikel 4 Interne klachtafhandeling

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via de website van Zorgzuster (middels het klachtenformulier), brief of e-mail (vertrouwenspersoon@zorgzuster.nl).
2. De binnengekomen klacht wordt geregistreerd in de Zorgzuster Klachtenregistratie.
3. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht en beschrijving van de klachtprocedure die Zorgzuster hanteert.
4. De klacht wordt, afhankelijk van het soort klacht, toegewezen aan de betreffende behandelaar.
5. De behandelaar behandelt de klacht en registreert iedere ondernomen actie in de Zorgzuster Klachtenregistratie.
6. Tot slot ontvangt klager een bericht betreffende het resultaat van de klachtbehandeling.

Artikel 5 Vertrouwenspersoon

1. Een klager is vrij op ieder gewenst moment in de klachtbehandeling contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.
2. Zorgzuster beschikt over een vertrouwenspersoon die begeleiding en ondersteuning biedt aan klanten in de hoedanigheid van zorgvrager of zorgverlener bij behandeling van klachten.

Artikel 6 Externe klachtafhandeling

Zorgzuster streeft ernaar klachten af te handelen zonder tussenkomst van een externe klachtencommissie. Het oplossen van klachten door middel van een gesprek tussen klager en betrokkene(n) of eventueel door bemiddeling van de vertrouwenspersoon van Zorgzuster geniet altijd de voorkeur.

Artikel 7 Privacy

1. Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld strikt vertrouwelijk te behandelen.
2. Zorgzuster gaat zorgvuldig met uw gegevens om en verwerkt de persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De regels die hierbij worden gehanteerd, zijn opgenomen in het privacyreglement.

Artikel 8 Slotbepalingen

Dit protocol wordt vastgesteld door Zorgzuster en kan te alle tijden worden gewijzigd.