

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING – NAAR NANNA

Naar Nanna

www.naarnanna.nl

KvK: 17215604

Vestigingsplaats: Eindhoven

Bij Naar Nanna staat zorgvuldige, respectvolle en professionele begeleiding centraal. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. In dat geval hoor ik dat graag, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen.

Deze klachtenregeling is opgesteld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

1. Bespreek je onvrede eerst

Heb je een klacht of ben je ergens ontevreden over?

Dan nodig ik je uit om dit eerst rechtstreeks met mij te bespreken. In veel gevallen kan een open gesprek misverstanden wegnemen en tot een oplossing leiden.

Je kunt je klacht schriftelijk indienen via:

- E-mail: contact@naarnanna.nl

Beschrijf hierbij zo duidelijk mogelijk:

- waar de klacht over gaat
- wanneer de situatie zich heeft voorgedaan
- wat je verwachting of gewenste oplossing is

2. Behandeling van je klacht

- Binnen 7 werkdagen ontvang je een ontvangstbevestiging.
- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
- Binnen 6 weken ontvang je een inhoudelijke reactie.
- Indien meer tijd nodig is, word je hierover tijdig geïnformeerd.

Het doel is altijd om in onderling overleg tot een passende oplossing te komen.

3. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Kom je er met mij niet uit?

Naar Nanna is aangesloten bij een erkende onafhankelijke geschilleninstantie

Meer informatie hierover is verkrijgbaar via SoloPartners.nl.

4. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens worden verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG)

6. Toepasselijkheid

Deze klachtenregeling is van toepassing op:

- zorgverlening binnen Wmo en WLZ
- particuliere en zakelijke trajecten

Ik heb een klacht over mijn zorgaanbieder, wat nu?

Ga met elkaar in gesprek. Lukt dit niet? Neem contact op Geschillen in de Zorg via klachten@cbkz.nl. GIDZ bekijkt of er ruimte is voor een gesprek tussen de cliënt en zorgaanbieder.

Is er ruimte voor gesprek?

Ja?

Nee?

GIDZ kan een bemiddelende rol spelen en kan met beide partijen in gesprek gaan.

Is de klacht opgelost?

Ja

Nee

De klachtenprocedure stopt.

Als jullie samen tot een oplossing zijn gekomen stopt de procedure. De procedure stopt ook wanneer de klacht niet ontvankelijk is, de klacht wordt dan niet in behandeling genomen.

De ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht.

Is de klacht ontvankelijk?

Nee

Ja

De klacht wordt in behandeling genomen en onderzocht, er vindt hoor en wederhoor plaats. Er wordt een oplossing geboden voor beide partijen.

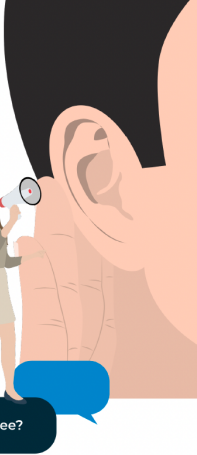
Is de klacht opgelost?

Ja

Nee

De cliënt kan de klacht indienen bij de geschilleninstantie.

Zij zullen de klacht opnieuw beoordelen en doen een bindende uitspraak. Zij zijn bevoegd om een schadevergoeding op te leggen tot €25.000,-.




 SoloPartners

SoloPartners - Klachtenregeling Wkkgz 2024