



Klachten regeling

Mocht er een klacht zijn tussen client en Nexum Inclusief dan zullen we dit zo goed mogelijk met elkaar oplossen.

In het kwaliteitshandboek staat het stappenplan dat gevolgd wordt, Het kwaliteitshandboek is toegevoegd aan deze website.

Van begin tot het laatste gesprek zal Zevenaardig schriftelijk op de hoogte gehouden worden van de vorderingen.

Mochten we er samen niet uit komen bestaat er de mogelijkheid om je klacht neer te leggen bij de organisatie "ER IS IETS MIS GEGAAN".

Klachtenregeling

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1 Zorgaanbieder: Nexum Inclusief

1.3 Klachtencommissie: De commissie zoals bedoeld in artikel 8 ('Samenstelling klachtencommissie') van deze regeling.

1.4 Cliënten: De natuurlijke personen voor wie de zorgaanbieder werkzaam is.

1.5 Klacht: Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.

1.6 Klager: Degene die een klacht indient.

1.7 Aangeklaagde: Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

1.8 Inspecteur: De bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid.

1.9 Cliëntenraad: De cliëntenraad die is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieders.

1.10 Zitting commissie: De leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.

Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- de betreffende cliënt;
- diens wettelijke vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde;



- diens zaakwaarnemer;
- diens nabestaanden;
- familieleden;
- naaste betrekkingen.

Artikel 3 Bij wie kan een klacht worden ingediend

3.1 Een klacht kan worden voorgelegd aan:

- degene op wie de klacht betrekking heeft;
- de organisatie;

Artikel 4 Hoe wordt een klacht ingediend?

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 10 ('indienen van een klacht') hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 5 De zorgaanbieder/ medewerker en diens leidinggevende

5.1 Een zorgaanbieder/ medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit, in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken.

De zorgaanbieder/ medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en als degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

5.2 Zorgaanbieders/ medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit, zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtencommissie.

5.3 Zorgaanbieders/ medewerkers bespreken klachten in de organisatie zelf, met als doel herhaling van klachten te voorkomen.

5.4 Indien een klacht over een zorgaanbieder/ medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende zorgaanbieder/ medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 26 Overige klacht- en meldmogelijkheden



Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Dit betreft de organisatie “Er is iets mis gegaan”

Artikel 27 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2025

Klachten Jaarverslag

Er in 2023 en 2024 geen klachten gemeld door cliënten of naasten.

In deze periode zijn er ook geen cliënten bijgekomen of weggegaan