

# Een klacht, en dan?

## Werkwijze klachtenafhandeling NIKO

*'In een sfeer waarin mensen hun ongenoegen vrij kunnen uitspreken, ligt een oplossing vaak dichtbij.'*

### **Bent u niet tevreden over de zorg- of dienstverlening van NIKO of heeft u een klacht?**

Graag horen wij van u hoe het anders of beter kan. In deze flyer leest u hoe u uw onvrede of klacht kenbaar kan maken en hoe NIKO daarmee omgaat.

### **Wat is onvrede of een klacht?**

Onvrede of een klacht is het uiten van ontevredenheid over onze manier van werken. Dat kan te maken hebben met uw dagelijkse verzorging, uw medische zorg of de maaltijd. Maar onvrede of een klacht kan ook gaan over de wijze waarop er met u wordt omgegaan.

### **Wie kan er onvrede kenbaar maken of een klacht indienen?**

- Bewoners of cliënten
- Naasten van bewoners of cliënten (met instemming van)
- Medewerkers, studenten en vrijwilligers van NIKO

### **Hoe u een klacht kan indienen bij NIKO staat beschreven in het stappenplan**

(zie achterkant van deze flyer).

Uw klacht wordt behandeld door de teammanager van de afdeling waar uw klacht betrekking op heeft.

### **Vertrouwenspersoon**

Wilt u ondersteuning bij uw klacht, probleem of onvrede over de zorg? U kunt dan telefonisch contact opnemen met onze externe vertrouwenspersoon van Facit op 0251-212202. Deze is onafhankelijk en heeft geheimhoudingsplicht. De vertrouwenspersoon kan u advies geven en een luisterend oor bieden.

# Stappenplan

*‘Met uw klachtmelding geeft u ons de gelegenheid dingen anders/beter te doen.’*

## Stap 1

Probeer uw klacht altijd te bespreken met de direct betrokkene(n), bijvoorbeeld uw zorgverantwoordelijke. Op deze manier kan de klacht mogelijk snel worden opgelost.

## Stap 2

Als u uw klacht niet met de direct betrokkene(n) kunt of wilt bespreken, of u komt er niet naar tevredenheid met elkaar uit, dan kunt u uw klacht op de volgende wijze met ons delen:

- **Via onze website**



U kunt op [www.stichtingniko.nl](http://www.stichtingniko.nl) ons online (klacht)meldingsformulier invullen en verzenden.

- **Met behulp van een medewerker**

Medewerkers kunnen een klachtmelding aanmaken in hun digitale personeelsomgeving Q-link.

- **Schriftelijk**

Mocht het digitaal niet lukken, dan kunt u een (klacht) meldingsformulier vragen bij de receptie. Eenmaal ingevuld kunt het daar ook afgeven. De receptiecollega's zorgen dat het bij de juiste persoon terecht komt.

## Stap 3

Uw (klacht)melding komt binnen bij afdeling Kwaliteit. Afdeling Kwaliteit zet de melding door naar de betreffende partij of teammanager voor afhandeling.

## Stap 4

De teammanager neemt zo spoedig mogelijk contact met u op. Er volgt een gesprek waarin u gezamenlijk op zoek gaat naar een passende oplossing.

## Stap 5

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht? Dan kunnen we deze voorleggen aan onze externe klachtencommissie. Informeert u zich hierover bij de afdeling Kwaliteit via [kwaliteit@stichtingniko.nl](mailto:kwaliteit@stichtingniko.nl).

### Geschillencommissie Zorg

Komen we er samen echt niet uit?  
Dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie Zorg.  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)