

Protocol Klachten

1. Doel en uitgangspunten

Huishouden op Orde streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening en een goede relatie met cliënten. Toch kan het voorkomen dat een cliënt ontevreden is. Dit klachtenprotocol beschrijft hoe klachten worden behandeld, conform:

- het **NBPO Klachtenreglement**, én
- de **Klachtenregeling ZZP-er in de Zorg (Wmo)**

Huishouden op Orde is als zelfstandige zorgaanbieder bij beide aangesloten.

Uitgangspunten:

- Klachten worden serieus genomen en zorgvuldig behandeld.
- Klachten worden zoveel mogelijk in onderling overleg opgelost.
- Indien dit niet lukt, kan de klacht worden voorgelegd aan de NBPO Klachtencommissie of – indien het een Wmo-klacht betreft – aan de klachtenfunctionaris van ZZP-er in de Zorg.
- Wmo-cliënten behouden daarnaast altijd de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de gemeente.

2. Indienen van een klacht bij Huishouden op Orde (voorfase)

2.1 Vorm en termijn

- Een klacht dient schriftelijk (per brief of e-mail) te worden ingediend bij Huishouden op Orde.
- Indien een cliënt niet in staat is de klacht schriftelijk te formuleren, kan deze ook mondeling worden ingediend. In dat geval stelt Huishouden op Orde de klacht op schrift en legt dit ter ondertekening of bevestiging voor aan de cliënt.
- Dit kan uiterlijk 30 werkdagen na afronding van de opdracht.

2.2 Inhoud van de klacht:

De klacht bevat minimaal:

- Naam, adres en contactgegevens van de klager.
- Datum.
- Omschrijving van de klacht en de feiten waarop deze berust.

3. Behandeling van de klacht door Huishouden op Orde

- De klacht wordt in eerste instantie door Huishouden op Orde zelf behandeld.
- Binnen 5 werkdagen na ontvangst wordt de klacht schriftelijk bevestigd aan de klager.
- De klacht wordt binnen 20 werkdagen inhoudelijk afgehandeld.
- De klager wordt in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten.
- Er wordt gestreefd naar een oplossing die voor beide partijen aanvaardbaar is.
- De afhandeling wordt schriftelijk vastgelegd en verzonden aan de klager, inclusief bevindingen, conclusies en eventueel gemaakte afspraken.

4. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost

4.1 Naar de NBPO Klachtencommissie

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost in de voorfase, kan de klager de klacht indienen bij de Klachtencommissie van de NBPO.

- Dit moet binnen 40 werkdagen na de schriftelijke reactie van Huishouden op Orde.
- De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de NBPO via info@nbpo.nl.
- De verdere behandeling verloopt conform het NBPO Klachtenreglement.

4.2 Naar de klachtenfunctionaris (Wmo-klachten)

Wanneer de klacht betrekking heeft op zorg of begeleiding in het kader van de Wmo, kan de klager terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van ZZP-er in de Zorg:

- De klacht kan schriftelijk worden ingediend via het digitale klachtenformulier van ZZP-er in de Zorg via <https://www.zzp-erindezorg.nl/klacht/>
- De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en helpt bij het formuleren, onderzoeken en bemiddelen.
- De klachtenfunctionaris zoekt samen met klager en zorgaanbieder naar een minnelijke oplossing.

4.3 Naar de gemeente (Wmo-klachten)

- Indien de klacht gaat over de wijze waarop de Wmo-ondersteuning is uitgevoerd, kan de klager ook een klacht indienen bij de gemeente zelf.
- Dit kan via het klachtenloket van de gemeente (telefonisch, schriftelijk of digitaal via de gemeentelijke website).
- Voor klachten over besluiten van de gemeente (bijvoorbeeld de toekenning of afwijzing van een Wmo-voorziening) geldt de bezwaarprocedure en niet dit klachtenprotocol.

5. Privacy en vertrouwelijkheid

- Alle klachten en persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld.
- Alleen direct betrokkenen krijgen inzage in de stukken.
- De verwerking van gegevens gebeurt conform de geldende privacywetgeving (AVG).

6. Bewaartermijn

- Schriftelijke klachten en de afhandeling daarvan worden minimaal 2 jaar bewaard.

7. Kosten

- Voor de klager zijn geen kosten verbonden aan de klachtenbehandeling.
- Eventuele kosten van de klachtenfunctionaris komen voor rekening van Huishouden op Orde.

8. Kwaliteitsverbetering

- Klachten worden niet alleen individueel opgelost, maar ook gebruikt als signaal voor kwaliteitsverbetering.
- Jaarlijks worden alle ingediende klachten geëvalueerd door Huishouden op Orde om patronen te signaleren.
- Waar nodig worden verbetermaatregelen genomen en opgenomen in het kwaliteitsbeleid.
- Indien gewenst, wordt hierover een terugkoppeling gegeven aan cliëntenraad of gemeente.

9. Slotbepalingen

- Dit protocol is in lijn met het NBPO Klachtenreglement en de Klachtenregeling ZZP-er in de Zorg (Wmo).
- Bij tegenstrijdigheden prevaleert de Klachtenregeling ZZP-er in de Zorg (Wmo).
- Het protocol is gepubliceerd op de website van Huishouden op Orde en op verzoek beschikbaar voor cliënten.