

Datum: oktober 2025

Klachtenregeling

Versie: 03

Afspraken inzake meldingen, verwerking, registreren en het leren van klachten.



Nonaa V.O.F.

Hoofd adres & woongroep:
Niesoordlaan 137
9681 CR te Midwolda

Algemene contact gegevens:

info@nonaa.nl

Tel: 0623920422

www.nonaa.nl

Kantoor, woonboerderij & appartementen:
Rijslaan 4
9681 CV te Midwolda

kvk: 59684798

AGB: 41784284

Auteur(s): E. Adam
(Eind)verantwoordelijk: E. Adam

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1.	Doelstelling	3
1.2.	Wie kan een klacht indienen?	3
1.3.	Vertrouwens- en klachtenfunctionarissen.	3
1.4.	Borging.....	4
2	Stappenplan klacht indienen	4
3	Interne procedure	5
4	Vertegenwoordiging	6
5	Evaluatie en verbetering	6



1 Inleiding

Bij Nonaa doen wij er alles aan om goede en zorgvuldige ondersteuning te bieden aan onze cliënten. Toch kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is over de zorg of de manier waarop hij of zij is behandeld. In dat geval is het belangrijk dat deze persoon zich gehoord voelt en dat we gezamenlijk naar een oplossing zoeken. Deze klachtenregeling beschrijft op een duidelijke manier wat cliënten kunnen doen als zij een klacht hebben. De regeling is opgesteld in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet zorg en dwang (Wzd), en is bedoeld voor iedereen die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Nonaa.

1.1. Doelstelling

Met deze regeling wil Nonaa:

- De mogelijkheid bieden om klachten op een laagdrempelige en zorgvuldige manier te bespreken;
- Zorg dragen voor een transparante afhandeling van klachten;
- De tevredenheid van cliënten vergroten door klachten serieus te nemen en op te lossen;
- De kwaliteit van de zorgverlening verbeteren door van klachten te leren;
- Voorkomen dat dezelfde klachten in de toekomst opnieuw ontstaan.

1.2. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- De cliënt zelf;
- De wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
- Een gemachtigde of vertrouwenspersoon;
- Medewerkers of vrijwilligers van Nonaa (voor interne klachten).
- Jongeren vanaf 12 jaar kunnen zelf een klacht indienen. Voor kinderen jonger dan 12 jaar doet een ouder, voogd of wettelijk vertegenwoordiger dit.

1.3. Vertrouwens- en klachtenfunctionarissen.

(Intern)
Klachtenfunctionaris

C. Iwema (kwaliteitsbegeleider)

 06 43 41 53 21

 klacht@nonaa.nl


De klachtenfunctionaris is door de directie van Nonaa aangesteld voor het behandelen van de intern binnen gekomen klachten.

Extern is Nonaa aangesloten bij klachtenportaalzorg.

(Extern)
Cliëntenvertrouwenspersoon – Wzd.


Mevrouw Anna de Jong

 06 44 75 74 59

 annadejong@stemgever.nl


Mevrouw Cynthia Oldenhuizing


 06 82 55 05 78

 cynthiaoldenhuizing@stemgever.nl

(Extern)
Cliëntenvertrouwenspersoon – Wmo, wkgz

Mevrouw Froukje Meerding

 06 16 08 47 33

 froukje@meerdijkadvies.nl

1.4. Borging

De klachtenfunctionaris dient ervoor te zorgen dat het protocol wordt nageleefd, structureel wordt geëvalueerd met Venoot 3 en waar nodig opnieuw wordt meegenomen als agendapunt bij besprekingen om het onderwerp dan wel de regeling onder de aandacht te houden. Zij dient van bovenstaande verantwoording af te leggen bij de directie van Nonaa, die tevens eindverantwoordelijk zijn en eigenaren van dit document.

Inhoudelijke kanttekening:

Het reglement is een dynamisch product. Dit betekent dat het protocol zich evenals het beleid binnen Nonaa zal blijven ontwikkelen en daarmee het protocol om de tijd wordt gewijzigd of herschreven, wanneer dit na evaluatie nodig wordt geacht.

2 Stappenplan klacht indienen

Stap 1

Wanneer het even stroef gaat in de begeleiding of we het ergens niet mee eens zijn, proberen we eerst altijd om samen tot een oplossing te komen. Dit kan met je persoonlijke of ieder andere begeleider.

Stap 2

Mocht het niet direct lukken om eruit te komen samen, dan kun je een klacht indienen bij de (interne) klachten functionaris van Nonaa door dit formulier in te vullen en te versturen. Dit mag ook altijd anoniem door je eigen gegevens niet in te vullen. De klachtenfunctionaris probeert dan zo goed mogelijk de klacht op te pakken en met een oplossing te komen.

Stap 3

Lukt het echt niet om het samen met ons op te lossen, dan mag je altijd een klacht indienen bij www.klachtenportaalzorg.nl. Het is altijd mogelijk om direct je klacht te doen bij het klachtenportaal.



3 Interne procedure

Binnen Nonaa worden alle incidenten verwerkt doormiddel van de hieronder beschreven punten. Onderstaande punten zijn dynamisch en kunnen veranderen aan de hand van ontwikkelingen. Mocht er behoefte zijn om met een onafhankelijke vertrouwenspersoon de klacht te bespreken, kan er ten alle tijden contact opgenomen worden met één van de cliëntenvertrouwenspersonen beschreven in dit document, of bij voorkeur van de cliënt zijn/haar (wettelijk) vertegenwoordiger. Vertegenwoordiger worden ten alle tijden op de hoogte gedacht van de klacht, tenzij de cliënt anders verzoekt.

1. Het bespreken van de klacht met de persoonlijk begeleider.

Wanneer er iets is voorgevallen waaruit een klacht voortvloeit welke geen betrekking heeft op de persoonlijk begeleider, kan de melding van de klacht besproken worden met de persoonlijk begeleider. Wanneer dit niet het geval is, kan gekeken worden naar stap 2.

2. Een interne klacht indienen.

Een klacht kan worden ingediend via de mail naar klacht@nonaa.nl, via het formulier op de website of telefonisch onder werktijden bij de klachtenfunctionaris, op telefoonnummer [06-43415321](tel:06-43415321). Mocht het wenselijk zijn, kan de klacht ook anoniem ingediend worden via de website. Bij het e-mail adres mag je dan anoniem@nonaa.nl invullen.

Wanneer de persoon op de hoogte is van de klacht of het incident, moet dit binnen 2 maanden gemeld zijn bij de klachtenfunctionaris. Wanneer dit niet binnen 2 maanden gebeurt, wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.

3. De interne klacht wordt in behandeling genomen.

De klachtenfunctionaris neemt de klacht binnen 2 werkdagen in behandeling. Waar nodig en mogelijk treedt de klachtenfunctionaris in contact met de klager (mocht de melding niet anoniem gedaan zijn) en informeert zij de klager over de het verloop van de procedure. Er wordt altijd geprobeerd om de klacht binnen 8 werkdagen na ontvangst, tot tevredenheid van de klager op te lossen.



4. Afhandeling van de interne klacht.

Indien op bovenstaande wijze tot overeenstemming is gekomen met de klager, wordt de klacht geregistreerd in het risico- en verbeterregister als opgelost en meegenomen in de jaar analyse. Indien er niet tot een tevreden oplossing is gekomen, wordt het in het register geregistreerd als extern vervolg en wordt de klager (wanneer nog niet betrokken) in contact gebracht met de bij de klacht passende cliëntenvertrouwenspersoon. De klager kan ten alle tijden zijn/haar klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt en ook als gestaakt in het register geregistreerd.

Extern een klacht indienen.

Bij onvrede over de interne afhandeling of als er liever direct een externe instantie inschakelt wordt. Kan er een klacht ingediend worden bij www.klachtenportaalzorg.nl

Wanneer nog niet betrokken, kan er voor ondersteuning/ advies altijd contact opgenomen worden met een cliëntenvertrouwenspersoon (zie 1.3. Voor de contact gegevens).

Klachtenportaalzorg	
	0228-322205
	info@klachtenportaalzorg.nl

4 Vertegenwoordiging

De klager, de aangeklaagde of Nonaa zelf mogen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde, zoals een advocaat, vertrouwenspersoon en/of (wettelijk)vertegenwoordiger.

Geen behandeling of staken van de behandeling van de klacht.

Iedere klacht wordt intern gevolgd, ook als blijkt dat deze betrekking heeft op een gedraging van een persoon ter zake waarvan: een klacht is ingediend bij een bij de wet ingesteld college dat is belast met tuchtrechtspraak en/of een strafvervolgning is ingesteld.

5 Evaluatie en verbetering

Iedere klacht wordt geregistreerd in het interne klachtenoverzicht van Nonaa. Elke zes maanden worden samen met de incident meldingen de klachten geëvalueerd in het teamoverleg. Hieruit volgen waar nodig concrete verbetermaatregelen. Bij ernstige klachten of op verzoek van de klager worden evaluaties besproken tijdens teambijeenkomsten, intervisies of een moreel beraad.

