

# INFORMATIEBULLETIN NR. 4



NBEC | Postbus 30070 | 1303 AB ALMERE |  
036-5483146 maandag t/m vrijdag van 8:30-17:30

Almere, juli 2018

Beste lezer,

De NBEC is een coöperatie van zelfstandige zorgondernemers. Het bedrijf/de zorgverlener waar je zorg van krijgt is dus aangesloten bij ons. Onze belangrijkste insteek is dat we kwalitatief goede zorg- en dienstverlening bieden. De wens van de klant staat centraal. Om deze zorg goed te kunnen leveren zorgen we ervoor dat de bedrijven die aangesloten zijn steeds bijgeschoold en gecontroleerd worden. Door het jaar heen heeft dit onze aandacht. Eén keer per jaar gebeurt dit door een extern bedrijf.

## Cliënttevredenheid

Eén van de manieren om te onderzoeken of u als klant tevreden is, is het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek doen we eens per 3 jaar. Mogelijk heb je ook hieraan deelgenomen door een vragenlijst in te vullen. Wij bedanken je hartelijk je bijdrage.

De resultaten zijn pas bekend geworden. Het gemiddelde rapportcijfer van 8,4 laat zien dat de klanten in het algemeen zeer tevreden zijn over de ontvangen zorg- en dienstverlening. 96 % van de klanten die een vragenlijst hebben ingevuld beveelt zijn/haar zorgverlener aan bij iemand anders. Wij zijn heel tevreden met deze scores. We gaan wel zorgen dat er verbeteringen worden doorgevoerd. We willen zeker het rapportcijfer 8,4 behouden, maar we streven naar een hoger cijfer.

Dit bulletin is een uitgave van de NBEC. Het is bedoeld om cliënten van NBEC leden te informeren over de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek dat in de periode april t/m juni 2018 heeft plaatsgevonden.

Belangrijk verbeterpunten zijn:

- informatie geven als er een klacht is;
- het inzagerecht in bewaarde persoonsgegevens;
- de bekendheid vergroten over het bestaan van de vertrouwenspersoon en de overkoepelende cliëntenadviesraad van de NBEC.



## Een klacht? Wat nu?

Op 1 januari 2016 is de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) in werking getreden, deze is van toepassing op de Wet langdurige zorg (Wlz) en de zorgverzekeringswet. Voor de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geldt een andere regeling.

Jouw zorgaanbieder, die is aangesloten bij de NBEC, doet zijn uiterste best je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de dienstverlening. Kom je er samen niet uit, dan is er een vertrouwenspersoon en een klachtenfunctionaris voor jou. De zorgaanbieder is verplicht om je de informatie te verstrekken over de klachtenregeling zoals die door hem wordt uitgevoerd.

### **Vertrouwenspersoon**

De eerste stap kan zijn dat je contact opneemt met de vertrouwenspersoon. Indien er sprake is van een situatie waarover je niet tevreden die over een minderjarige gaat die onder de Jeugdwet valt, dan kun je contact opnemen met het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg). In sommige regio's in Nederland werkt het AKJ samen met de organisatie Zorgbelang. Bij ontevredenheid over een bij de NBEC aangesloten zorgaanbieder die werkt vanuit overige wetgeving (niet de Jeugdwet) kun je terecht bij de vertrouwenspersoon van de NBEC. Dit is mw. Will van Schendel. Zij is bereikbaar via 036-5483146 en [vertrouwenspersoon@nbec.nl](mailto:vertrouwenspersoon@nbec.nl). De vertrouwenspersoon luistert naar je en kan je helpen een klacht op papier te zetten.

### **Inzagerecht in persoonsgegevens**

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) staat wat er allemaal wel en niet mag met jouw persoonsgegevens. En wat jouw rechten zijn als jouw gegevens gebruikt worden. Je hebt bijvoorbeeld het recht op informatie en inzage in jouw gegevens. En het recht op verzet tegen gebruik van jouw gegevens. Je kunt dus te allen tijde inzage vragen in het dossier dat de zorgaanbieder/zorgverlener van je heeft.

### **Overkoepelende cliëntenadviesraad**

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) verplicht zorgaanbieders tot het instellen van een cliëntenraad. De NBEC regelt dit centraal voor de aangesloten leden. De NBEC-overkoepelende cliëntenraad is een groep mensen die de gemeenschappelijke belangen van haar cliënten behartigt. In de cliëntenadviesraad zitten cliënten maar ook wettelijk vertegenwoordigers van cliënten. De cliëntenadviesraad heeft invloed op het beleid van de aangesloten zorgorganisaties. De raad praat, namens de cliënt, mee over bepaalde (beleids)zaken en geeft advies aan de directeur-bestuurder van de NBEC. Dat is belangrijk, want de cliëntenadviesraad praat vanuit de ervaringen van cliënten. Een cliëntenadviesraad behartigt de belangen van de cliënten van de organisatie, ofwel: de achterban. Ook houdt de raad de kwaliteit van de dienstverlening in de gaten.

De raad bestaat momenteel uit: Annemieke Verviers (06-55 38 11 66 en Helma Sinnecker (06-20 78 54 75). Zij zijn telefonisch bereikbaar en/of via [cliëntenraad@nbec.nl](mailto:cliëntenraad@nbec.nl). Op dit moment zijn er meerdere vacatures. Ga hiervoor naar de website van de NBEC; [www.nbec.nl](http://www.nbec.nl)