Regeling Onvredemeldingen/Klachtenmeldingen ZevenAARDIG BV 2026

Definities
Onder een klacht in het kader van deze klachtenregeling verstaan wij:
“Een klacht is een uiting van onopgeloste ontevredenheid over een door ZevenAARDIG geleverde dienst in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Wet langdurige zorg”.
Wij spreken in plaats van cliënten over meewerkers.

Onvrede
Aan een klacht gaat onvrede bij een deelnemer/meewerker vooraf. Het is belangrijk dat onvrede direct intern gemeld wordt bij de klachtenfunctionaris Dick Nieuwland. Dat kan in een persoonlijk gesprek. Dat heeft de voorkeur boven een andere manier van melden, maar natuurlijk mag een telefoontje of email ook. Dick Nieuwland is als klachtenfunctionaris ook mede-eigenaar van het bedrijf. Dat is vooral bedoeld om een gevoel dat heerst niet te groot te laten worden, waardoor er eigenlijk geen reparatie meer mogelijk is.

Herstelteam Erisietsmisgegaan.nl
Het kan zijn, dat een interne melding bij de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigend resultaat leidt. Daarvoor heeft ZevenAARDIG B.V. een contract afgesloten met de functionarissen van het Herstelteam van Erisietsmisgegaan.nl. Zij zijn getraind en ervaren in communicatie, coaching en advies en zijn op geen enkele manier verbonden aan ZevenAARDIG. Samen met de deelnemer bespreken zij ONAFHANKELIJK van ZevenAARDIG de onvrede van de deelnemer. Vervolgens checkt de functionaris van het Herstelteam de visie van ZevenAARDIG. Verderop worden de fases in de regeling toegelicht.

Klachtenfunctionaris
De interne klachtenfunctionaris van ZevenAARDIG is Dick Nieuwland.
Email: dick@zevenaardig.nl
Telefonische bereikbaarheid: 06 21885715

Leren van onvrede/klachten
De klachtenprocedure is onderdeel van het ondersteunende proces zoals weergegeven in hoofdstuk 2 en biedt input voor het verbeteren van het primaire proces.
Als er leerpunten zijn worden deze opgenomen op de Tab Verbeterpunten van het Kwaliteitsregister.

De fases in onze Regeling Onvredemeldingen/Klachtenmeldingen

Fase 1 – Er samen uit komen

1. De meewerker geeft aan wat hem dwars zit en wat hij wil bereiken. Daarbij maakt hij gebruik van de website van Erisietsmisgegaan.nl. Dat is de organisatie die voor ZevenAARDIG onvrede- of klachtenmeldingen ONAFHANKELIJK behandelt. Indien nodig wordt de vragenlijst schriftelijk aan de meewerker toegestuurd, met daarbij een telefoonnummer voor ondersteuning.

Toelichting

De vragen zijn zo opgesteld dat bij de beantwoording steeds duidelijker wordt wat er precies aan de hand is en hoe het probleem volgens u het beste kan worden opgelost. In de daarvoor bestemde tekstblokken kunt u eventueel zelf in uw eigen woorden uw verhaal toelichten. Afhankelijk van de antwoorden die u geeft, kunt u informatie en tips krijgen passend bij uw probleem en bij wat u wil bereiken.

2.Na beantwoording van de vragen heeft de meewerker de keuze om:
a. zelf verder te gaan met de informatie en tips die hij heeft gekregen;
b. een klacht in te dienen bij ZevenAARDIG.
Dit laatste is niet mogelijk als:
1.de meewerker het probleem waar het over gaat al aan de rechter of een andere bevoegde instantie ter beslissing heeft voorgelegd;
2.de aard van het probleem met zich meebrengt dat de klacht niet bij ZevenAARDIG, maar bij een andere persoon of organisatie moet worden ingediend.

Toelichting

Ad a. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u besluit eerst zelf in gesprek te gaan met ZevenAARDIG om het probleem samen op te lossen. Als dat niet lukt, kunt u alsnog een klacht indienen.
Ad b. U kunt geen klacht tegen ZevenAARDIG indienen, als u hetzelfde probleem al aan de rechter of een andere instantie ter beslissing heeft voorgelegd. Dit kan bijvoorbeeld zijn een medisch tuchtcollege, of de gemeente of Nationale Ombudsman als het om zorg gaat die onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) valt. Als u twijfelt of de instantie waar u het heeft ingediend onder deze uitsluiting valt, kunt u dit altijd vragen.
Ook is het mogelijk dat uw klacht niet kan worden behandeld omdat ZevenAARDIG niet degene is tot wie de klacht zich eigenlijk richt. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat u de zorg niet vergoed krijgt, terwijl u daar wel recht op meent te hebben. U moet zich dan wenden tot de instantie die uw zorg financiert: bijvoorbeeld de zorgverzekeraar of de gemeente.
Het is goed voor u om zo vroeg mogelijk in het proces te weten waar u aan toe bent.

Fase 2 – Klacht

3.Een klacht moet op een zodanig moment worden ingediend dat de gegrondheid ervan nog redelijkerwijs kan worden beoordeeld.

4.Als bij de zorg waar de klacht betrekking op heeft ook andere zorgaanbieders zijn betrokken, en de meewerker heeft laten weten dat hij ook over (een van) de andere betrokken zorgaanbieder(s) een klacht heeft ingediend, of als onduidelijk is op welke zorgaanbieder in dat geval de klacht is gericht, zal een functionaris van het Herstelteam in overleg treden met de klachtenfunctionaris(sen) van de andere zorgaanbieder(s) om te bekijken of en hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen.

5.De meewerker kan bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een functionaris van het Herstelteam. De functionarissen van het Herstelteam zijn getraind en ervaren in communicatie, coaching en advies en zijn op geen enkele manier verbonden aan ZevenAARDIG. Bij de selectie van functionarissen wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij het beroepsprofiel van de klachtenfunctionaris zoals de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen in de Gezondheidszorg dat heeft opgesteld.

Toelichting

De meeste zorgaanbieders hanteren de term klachtenfunctionaris. Wij geven de voorkeur aan Herstelteam functionaris, omdat dat meer recht doet aan het uiteindelijke doel van de klachtenregeling, nl. herstel van vertrouwen en oplossing van het onderliggende probleem.

6.Als de meewerker zich kan vinden in de manier waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar ZevenAARDIG gezonden.

7.ZevenAARDIG reageert zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken gemotiveerd op de klacht vanuit zijn of haar visie. Daarbij zal ZevenAARDIG in ieder geval ingaan op de door de meewerker voorgestelde oplossing of een andere oplossing voorstellen.

8.Als de meewerker en ZevenAARDIG het eens zijn over een oplossing van het probleem, worden de klacht, de reactie daarop van ZevenAARDIG en de door beiden aanvaarde oplossing in het persoonlijke digitale dossier opgeslagen en wordt het dossier gesloten. Als zich later nog eens een probleem tussen dezelfde meewerker en ZevenAARDIG voordoen, kan het dossier weer worden geopend.

9.Deze fase van het proces duurt niet langer dan zes weken vanaf het indienen van de klacht, tenzij:
a.ZevenAARDIG meer tijd nodig heeft om de klacht zorgvuldig te onderzoeken;
b.de functionaris van het Herstelteam van mening is dat over (een onderdeel van) de klacht een deskundig oordeel noodzakelijk is.
In beide gevallen ontvangt de meewerker bericht hierover vóór het verstrijken van de zes weken, met uitleg waarom verlenging nodig is. Het proces inclusief verlenging zal niet langer duren dan tien weken.

Toelichting

Soms is het niet mogelijk te bepalen wat een passende oplossing is, bijvoorbeeld als er sprake is van materiële schade. In een dergelijk geval zal een externe schade-expert om een deskundigenadvies kunnen worden gevraagd.

Fase 3 – Mediation

10.Als ook Fase 2 niet heeft geleid tot een voor meewerker en zorgaanbieder aanvaardbare oplossing, kan door elk van beiden een beroep worden gedaan op begeleiding door een van onze mediators.
Toelichting
De meewerker kan er ook voor kiezen deze stap over te slaan en direct het geschil indienen bij de geschillencommissie. Zie fase 4 hierna. Maar de ervaring leert dat de praktische aanpak van mediation u vaak snel leidt tot een oplossing die voor u en ZevenAARDIG prettig is, en goed aansluit bij uw behoeften.

11.Deze mediators zijn op geen enkele manier verbonden aan ZevenAARDIG, noch aan de meewerker. Zij kijken neutraal naar het probleem en begeleiden vanuit deze positie meewerker en zorgaanbieder bij het alsnog bereiken van een passende oplossing. De ervaren mediators zijn deskundig en hebben een opleiding tot mediator met succes afgerond.

12.De andere betrokkene wordt gevraagd om zich hierbij aan te sluiten.

13.Wil deze dat niet, dan kan er geen mediation plaatsvinden en wordt het dossier gesloten, tenzij de meewerker besluit de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen. Zie in dat geval punt 19 en verder.

14.Gaat de andere betrokkene wel akkoord met mediation, dan krijgt de mediator toegang tot het dossier.

15.De mediation vindt plaats via een online verbinding, tenzij een van de betrokkenen of de mediator een mondeling gesprek verlangt. Dit laatste kan telefonisch, via video conference of in persoon plaatsvinden, al naar gelang de wens van partijen of, als partijen het daarover niet eens zijn, op gezag van de mediator.

16.Als betrokkenen in persoon worden gehoord, bepaalt de mediator een neutrale locatie die voor beide betrokkenen goed bereikbaar is, zo dicht mogelijk bij de meewerker. De mediator houdt daarbij in het bijzonder rekening met eventuele beperkingen aan de kant van de meewerker.

17.De mediator bepaalt na overleg met de meewerker en ZevenAARDIG een datum en tijdstip waarop het gesprek zal plaatsvinden.

18.De mediator zal binnen drie weken na het (eerste) online of mondelinge gesprek de begeleiding afronden. Indien dit niet mogelijk is worden de betrokkenen hierover geïnformeerd. Zodra betrokkenen het eens zijn over een oplossing van het probleem, voegt de mediator de door beiden aanvaarde oplossing toe aan het dossier en wordt het dossier gesloten.

Fase 4 – Geschillencommissie

19.Als ook Fase 3 niet heeft geleid tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing, voegt de mediator de gemaakte afspraken in een verslag aan het dossier toe en stelt hij of zij de meewerker en ZevenAARDIG daarvan in kennis.

20.De meewerker kan het geschil in dat geval binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de bij ons aangesloten Geschillencommissie.

21.De geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl is erkend door het CIBG onder registratienummer CIBG / EGi 27349.2.

Elle Joosten en Dick Nieuwland
ZevenAARDIG B.V.
Telefoon 06 21885715
Zevenaar, maart 2026