



## Klachtenreglement & Procedure Nurse at home

---

Geachte cliënt, vertegenwoordiger,

U wilt een klacht indienen omdat u niet tevreden bent over de bemiddeling of om herhaling van een situatie te voorkomen. Voor u en ons is het zeer belangrijk om dit te uiten, zodat onze kwaliteit gewaarborgd blijft aangaande onze diensten.

Wanneer u onvrede ervaart, proberen wij dit het liefst eerst samen met u en onze directie op te lossen. U heeft echter te allen tijde het wettelijke recht om direct en kosteloos contact op te nemen met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris voor advies, ondersteuning of informele bemiddeling.

### **ARTIKEL 1: ALGEMENE BEPALINGEN & DEFINITIES**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Nurse at home: De bemiddelingsinstantie die optreedt als intermediair tussen de cliënt en de zelfstandige dienstverlener (ZZP'er). Nurse at home is zelf géén zorgaanbieder en sluit geen zorgovereenkomsten met cliënten.
- Dienstverlener: De zelfstandig dienstverlener die de zorg verleent en voor wie Nurse at home bemiddelt.
- Cliënt (klager): De natuurlijke persoon aan wie zorg wordt verleend, of diens wettelijk vertegenwoordiger/nabestaande.
- Klacht: Iedere uiting van onvrede betreffende de bemiddelingsdienstverlening van Nurse at home.
- Aangeklaagde: Degene binnen de organisatie van Nurse at home over wie geklaagd wordt.
- Klachtenfunctionaris: De onafhankelijke persoon die adviseert over de indiening van een klacht en bijstaat bij het zoeken naar een oplossing.

### **WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?**

- De betreffende cliënt;
- diens vertegenwoordiger;
- diens nabestaanden.

### **ARTIKEL 2: REIKWIJDTE EN INDIENINGSTERMIJN**

- Dit klachtenreglement heeft uitsluitend betrekking op de bemiddelingsdiensten van Nurse at home. Klachten over de feitelijke zorgverlening of medisch handelen dienen rechtstreeks te worden ingediend bij de desbetreffende zelfstandige dienstverlener.
- Een klacht dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend, doch uiterlijk binnen 4 maanden na de gebeurtenis waarover wordt geklaagd.

### **ARTIKEL 3: HOE KAN EEN KLACHT WORDEN INGEDIEND?**

- Een formele klacht wordt schriftelijk of digitaal ingediend bij de directie van Nurse at home, dit kan via [info@nurseathome.nl](mailto:info@nurseathome.nl) of per post naar Klachten Nurse at home, Loolaan 78, 2271TP Voorburg. U kunt hiervoor gebruikmaken van het klachtenformulier (Bijlage 1).
- De klacht wordt na binnenkomst direct centraal geregistreerd.
- Na ontvangst onderzoekt de directie de klacht. Indien de klacht niet direct in overleg kan worden opgelost, wordt deze ter behandeling doorgeleid naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

### **ARTIKEL 4: ONAFHANKELIJKE KLACHTENFUNCTIONARIS**

- Indien de cliënt een klacht heeft en er met de directie niet uitkomt, kan de cliënt zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris, Mvr. C. J. M. Bogaers. Oud-directeur Bureau Klasse Kraamzorg te Voorburg.
- Contactgegevens, telefoon: 06-25043929.
- De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. De ondersteuning door de klachtenfunctionaris is voor de cliënt geheel kosteloos.
- De klachtenfunctionaris adviseert over de indiening van de klacht en kan bemiddelen om tot een oplossing te komen.

### **ARTIKEL 5: PROCESGANG, HOOR- EN WEDERHOOR**

- De klachtenfunctionaris hanteert het principe van hoor- en wederhoor. Tijdens het onderzoek worden zowel de klager als de aangeklaagde door de klachtenfunctionaris gehoord. Dit kan afzonderlijk of in elkaars aanwezigheid plaatsvinden.
- De klachtenfunctionaris is bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen die nodig zijn voor de oordeelsvorming.
- Van de hoorzittingen en het onderzoek wordt een verslag gemaakt.

### **ARTIKEL 6: UITSPRAAK, TERMIJNEN EN EVALUATIE**

- Binnen uiterlijk zes weken na ontvangst van de schriftelijke klacht ontvangt de klager van de directie van Nurse at home een gemotiveerd schriftelijk oordeel. In dit oordeel staat welke maatregelen worden genomen. Indien nodig kan deze termijn eenmalig met maximaal vier weken worden verlengd.
- De klachtenfunctionaris brengt hiertoe een schriftelijk, gemotiveerd advies uit aan de directie over de (on)gegrondheid van de klacht.
- Nadat de klacht is afgehandeld, wordt deze door de directie geëvalueerd om eventuele structurele fouten in de bemiddeling op te lossen en preventieve maatregelen te nemen.

### **ARTIKEL 7: PRIVACY EN GEHEIMHOUDING**

- Alle betrokkenen zijn verplicht tot strikte geheimhouding van alle zaken die zij in hun hoedanigheid vernemen.
- Klachtendossiers worden na afsluiting veilig en vertrouwelijk gearchiveerd. Behalve op grond van wettelijke voorschriften hebben derden geen recht op inzage in deze dossiers.

Aldus vastgesteld te Voorburg, 1 april 2026.  
Directie Nurse at home - W. ten Kate & S.Vegt

## Bijlage 1: Klachtenformulier van Nurse at home

---

### Algemene gegevens

|   |  |
|---|--|
| Naam & achternaam cliënt  |  |
| Adres   |  |
| Postcode & woonplaats   |  |
| Telefoonnummer  |  |
| Klacht ingediend door   |  |
| Naam betrokken zorgverlener/<br>kantoorpersoneel nurse at home/<br>overig |  |
| Locatie waar klacht is ontstaan   |  |
| Datum waarop de klacht is geregistreerd                                   |  |
| Klachtenformulier overgedragen aan Nurse at Home op datum:                |  |

### Omschrijving klacht

|  |
|--|
|  |
|--|

**Indien van toepassing: gevolgen, lichamelijk en/of geestelijk, voor de cliënt n.a.v. de gebeurtenis waarvoor klacht is ingediend**

**Klachtenformulier ingevuld door**

- Naam:
- Relatie tot cliënt:
- Datum:
- Handtekening:

## Invullen door Nurse at home:

|   |  |
|---|--|
| Klachtenformulier<br>ontvangen op<br>Datum:<br>en door wie:                             |  |
| Genomen maatregel<br>(preventief of<br>corrigerende) en daarbij<br>horende oplossingen. |  |
| Nazorg nodig en zo ja,<br>welke en door wie<br>verzorgd?                                |  |
| Datum terugkoppeling<br>aan cliënt  |  |