

INFORMATIEBULLETIN

voor (klanten van de) leden van de NBEC

Nummer: 1

augustus 2015

De NBEC is een coöperatie van zelfstandige zorgondernemers. Het bedrijf/de zorgverlener waar u 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. Dit gebeurt één keer per jaar door een extern bedrijf. Heel het jaar heeft het wel onze aandacht.

Clienttevredenheid

Eén van de manieren om te onderzoeken of de klant tevreden is, is het uitvoeren van een klant tevredenheidsonderzoek. Dit heeft onlangs plaatsgevonden. Mogelijk hebt u hieraan ook deelgenomen door een vragenlijst in te vullen. De resultaten zijn net bekend geworden.

Het gemiddelde rapportcijfer van 8,6 laat zien dat de klanten in het algemeen zeer tevreden zijn over de ontvangen zorg- en dienstverlening. Ook zou 97 % van de respondenten zijn/haar zorgverlener aanbevelen bij iemand anders. Wij zijn heel tevreden met deze scores.

We gaan wel zorgen dat er verbeteringen worden doorgevoerd. We willen zeker het rapportcijfer 8,6 behouden, we streven echter naar een hoger cijfer.



Belangrijk verbeterpunt: informatie geven over het bestaan van de klachtenprocedure, het inzagerecht in bewaarde persoonsgegevens en bekendheid vergroten over het bestaan van de cliëntenraad.



Klachtenprocedure

Uw zorgaanbieder/ zorgverlener doen/does zijn uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening. Uw instelling heeft mogelijk eerst een interne klachtenprocedure. Maar u kunt ook terecht voor een onafhankelijke klachtenafhandeling. Onze klachtenafhandeling geschiedt op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ). De leden van de NBEC-klachtencommissie zijn een afspiegeling van de groep. Zij zijn allen bekend met de zorgsector en behandeling van klachten. Op verzoek kan de NBEC u de klachtenregeling toesturen. Op onze site: www.nbec.nl kunt u hier meer informatie over vinden.

Inzagerecht in persoonsgegevens

In de Wet bescherming persoonsgegevens staat wat er allemaal wel en niet mag met uw persoonsgegevens. En wat uw rechten zijn als uw gegevens gebruikt worden. U hebt bijvoorbeeld het recht op informatie en inzage in uw gegevens. En het recht op verzet tegen gebruik van uw gegevens. U kunt dus te allen tijde inzage vragen in het dossier dat de instelling/zorgaanbieder van u heeft.

Cliëntenraad

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) verplicht zorgaanbieders tot het instellen van een cliëntenraad. Sommige bedrijven zijn zo klein dat ze dat niet zelf kunnen regelen. De NBEC regelt dit centraal voor de aangesloten leden. In de cliëntenraad in oprichting zitten cliënten maar ook wettelijk vertegenwoordigers van cliënten. Zij behartigen de gemeenschappelijke belangen van de cliënten. De NBEC-clientsraad in oprichting is een groep mensen die de gemeenschappelijke belangen van haar cliënten behartigt. Ook houdt de raad de kwaliteit van de dienstverlening in de gaten. Zoals gezegd: de cliëntenraad is in oprichting. Er is nog een vacature. Ook over de cliëntenraad kunt u meer lezen op onze site: www.nbec.nl

GEZOCHT

Leden voor
de Cliëntenraad