

KLACHTENREGLEMENT

1. DOEL

Het beschrijven op welke wijze klacht(en) binnen STICHTING CAB&B vanaf het moment van indiening tot behandeling verwerkt worden volgens de Wkkgz.

2. DEFINITIE

- a. Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- b. Uitvoeringsbesluit Wkkgz: het Besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- c. Zorgaanbieder: zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de wet.
- d. Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
- e. Klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van cliënt.
- f. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of een schriftelijke uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.
- g. Klachtenfunctionaris: degene die geschikt is geacht en is aangewezen om een klager op diens verzoek van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en een klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.

3 . Informeren van de cliënt

De medewerker

- 1. wijst de cliënt erop dat STICHTING CAB&B een klachtenregeling hanteert;
- 2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Klachtencommissie Klachtenportaalzorg
- 3. meldt de cliënt dat het Reglement is te downloaden via de site van STICHTING CAB&B

4 . Registratie en classificatie van de klacht

- 1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
- 2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht;
- 3. De klacht wordt geclassificeerd;
 - naar wijze van indiening als
 - A. mondeling
 - B. schriftelijk
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de medewerker
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten in het algemeen

4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken medewerker en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken medewerker en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier;
3. De betrokken medewerker houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
4. De klacht dient binnen zes weken schriftelijk door STICHTING CAB&B afgehandeld te zijn;
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager;
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris;
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit;
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse bij STICHTING CAB&B besproken;
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist STICHTING CAB&B over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening;
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de vergadering.

