

Beleid en interne procedure Klachten & Tips

Inhoudsopgave

1. Algemeen
2. Procedure klachten & tips
3. Informatievoorziening

1. Algemeen

Wat zijn klachten/tips?

Alle signalen/uitingen van ongenoegens vanuit cliënten en/of medewerkers.

Doel van het klachtenbeleid

- Onderbouwing en beschrijving op welke wijze de organisatie klachten behandelt en gebruikt om de zorg- en/of dienstverlening te optimaliseren.
- Borgen van correcte, onafhankelijke en snelle afhandeling van klachten.
- Cliënten en medewerkers in de gelegenheid te stellen hun klachten te kunnen uiten.

Toepassingsgebied

- Cliënten (of vertegenwoordigers van de cliënt) van Zeelandcare.
- Medewerkers van Zeelandcare.
- De totale zorg- en/of dienstverlening van Zeelandcare.

Werkwijze

Het streven is om klachten/tips inzichtelijk te hebben en als verbeterinstrument te gebruiken.

Eenieder kan verbeter tips, klachten, ideeën, ergernissen enz. kenbaar maken.

Dit kenbaar maken kan mondeling en/of schriftelijk.

Indien een klacht direct (in overleg met betrokkenen) wordt opgelost wordt de klacht en afhandeling door betrokken medewerker na afhandeling gemeld bij de directie.

De directie registreert alle ingekomen klachten/tips in het afwijdingsregister. De directie legt van de officiële klachten een dossier aan. Anoniem ingediende klachten kunnen niet officieel in behandeling worden genomen.

NB

Zeelandcare is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Dit om onafhankelijkheid van klachtafhandeling voor cliënten te kunnen garanderen indien gewenst of als de situatie dit vereist. Het besluit om de klachtafhandeling te laten verzorgen door de klachtencommissie kan liggen bij de klager of bij de directie van Zeelandcare.

Indien de klacht direct of indirect bij Klachtenportaal Zorg ingediend wordt, is de behandeling van de klacht conform de Klachtenregeling Klachtenportaal Zorg. Deze klachtenregeling is op te vragen bij directie of in te zien op de website van Zeelandcare.

2. Procedure klachten & Tips

Officiële klacht (schriftelijk/niet-anoniem)	Tips & Klachten
Directie neemt binnen 3 dagen contact op met de indiener klacht	De schriftelijk- en mondeling ingediende klachten & tips en afhandeling worden geregistreerd in het afwijkingenregister. Streven is in overleg met betrokkenen de klacht op te lossen.
Directe oplossing in overleg met betrokken partijen binnen 7 dagen of In overleg met indiener klacht worden vervolg acties besproken (dit kan ook verwijzing naar klachtencommissie zijn) of Oplossing klacht is niet mogelijk. De directie informeert de indiener klacht over de motivatie en verwijst naar mogelijkheid klachtencommissie na 8 dagen	Indien niet op te lossen in overleg wordt indiener klacht verwezen naar afhandeling conform officiële klacht en mogelijkheid klachtencommissie Klachtenportaal Zorg.
De klacht, afhandeling, vervolg acties, motivatie afwijzing klacht e.a. afspraken worden door directie ingevuld in het afwijkingenregister. De relevante documenten horend bij klacht worden gearhiveerd.	1x per jaar wordt een analyse van de ingekomen klachten & tips gemaakt door de directie.
Indien cliënt niet akkoord is met afhandeling wordt dit vermeld in het afwijkingenregister. In overleg met betrokkenen wordt klacht afgewezen of worden gewijzigde acties ingezet.	
Na volledige afhandeling klacht wordt indiener klacht door directie gevraagd of hij/zij akkoord is met afhandeling. Indien akkoord afhandeling wordt dit geregistreerd in het afwijkingenregister.	Directie checkt regelmatig of de acties het gewenste resultaat hebben. Dit wordt geregistreerd in het overzicht. Indien nodig kunnen weer acties volgen.
Directie checkt regelmatig of de cliënt nog tevreden is met de gekozen oplossing. Dit wordt geregistreerd in het afwijkingenregister. Indien nodig kunnen weer acties volgen.	
ALGEMEEN	
- 1x per jaar worden alle (officiële) klachten & tips geanalyseerd door directie. - Uitkomsten van de jaarlijkse analyse worden intern gecommuniceerd. - Nav de jaarlijkse analyse worden acties ondernomen. - Het effect van de acties wordt getoetst door directie.	

3. Informatievoorziening

Uitgangspunt bij de informatievoorziening is dat de cliënten en medewerkers weten hoe zij gebruik kunnen maken van hun klachtrecht. De informatie dient goed toegankelijk te zijn.

Hiertoe kent de organisatie de volgende informatiestromen:

- Cliënt wordt geïnformeerd over de mogelijkheid klachten direct in te dienen bij Klachtenportaal Zorg.
- Cliënt wordt geïnformeerd over interne werkwijze bij klachten.
- Publicatie reglement Klachtenportaal Zorg op de website van de organisatie.

5. Adressen

Inspectie gezondheidszorg en Jeugd (igj)

Stadsplateau 1

3521 AZ Utrecht

www.IGJ.nl

088-1205050

Klachtenportaal Zorg

Westerstraat 117

1601 AD Enkhuizen

www.klachtenportaalzorg.nl

0625186207