

Klachtenreglement

Inleiding

Kulein streeft ernaar dat alle cliënten tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening. Al onze medewerkers doen hun best met de grootste zorgvuldigheid te werken en rekening te houden met je wensen en behoeftes. Toch kan het gebeuren dat je opmerkingen hebt of vindt dat de zorgverlening verbeterd kan worden. Mede dankzij jouw feedback kunnen we onze dienstverlening verbeteren. Indien je ontevreden bent, heb je recht op een serieuze behandeling van je onvrede of klacht. Familieleden en partners kunnen ook feedback geven over de zorg en dienstverlening. Via deze procedure streven we ernaar om ontevredenheid zo goed mogelijk te adresseren.

Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van klachten of uitingen van ongenoegen door cliënten of hun vertegenwoordigers.

Prestatie-indicator

De tevredenheid over de behandeling en afhandeling van klachten of uitingen van ongenoegen moet minimaal als 'voldoende' tot 'goed' worden beoordeeld.

Verantwoordelijkheden

- De bestuurder van Kulein is verantwoordelijk voor:
Ontwikkeling en onderhoud van een klachtenregeling
- Aansluiting bij de externe, onafhankelijke klachtencommissie van www.klachtenportaalzorg.nl
- Zorgen dat alle betrokkenen geïnformeerd zijn over de klachtenprocedure

Werkwijze

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen:

- Dit kan persoonlijk, telefonisch, online, schriftelijk of per email.
- Bij voorkeur eerst bespreken met de betrokken zorgverlener of met de zorg(meldings)coördinator.
- Klachten kunnen ook direct bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingediend.

Klachtenreglement

Procedure

- Snelle bevestiging van ontvangst
- Binnen drie werkdagen contact met de klager
- Bespreking met alle betrokkenen
- Analyse en eventueel directe maatregelen
- Uitspraak binnen zes weken

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Bij onopgeloste klachten kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van www.klachtenportaalzorg.nl worden ingeschakeld. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg.

Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

- Registratie van de klacht en vervolgacties
- Maandelijkse rapportages en analyses
- Kwartaalrapportage aan het MT Kulein
- Jaarlijkse rapportage in het jaarverslag van Kulein