

KLANTTEVREDENHEID Klachtenprocedure	No.	3.5
	Versie	2.0
	Datum	6 juli 2021
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 1 van 2

Klachtenprocedure Content Zorg

Deze procedure geeft uitvoeringsrichtlijnen voor het behandelen van klachten van medewerkers, cliënten en stakeholders. Onder klachten wordt verstaan: 'het uiten van ongenoegen t.a.v. de dienstverlening en/of handelswijze van Content Zorg.'

Doel

Het adequaat afhandelen van klachten die zowel intern als extern gemeld worden.

Risico's

- Het niet tijdig afhandelen van klachten;
- het niet kunnen afhandelen van klachten;
- ongegronde klachten;
- onjuiste informatie omtrent klacht.

Procedurebeschrijving

Stap	Wie	Wat	Wanneer	Formulier
1	Klager	Ingevuld klachtenformulier wordt in ontvangst genomen	Wanneer er sprake is van een klacht.	Klachtenformulier 3.6
2.	Ambulant Begeleider/Directie	Beoordelen n.a.v. klacht of er direct maatregelen nodig zijn.	Direct na stap 1.	
3	Medew. cliënt- en zorgadministratie	Bevestiging van ontvangst van de klacht.	5 werkdagen na ontvangst klacht.	
4	Directie	Toetsen bevoegdheid en ontvankelijkheid klacht en bespreken met de klager.	Binnen 2 weken na stap 3.	
5	Directie iom. Medew. cliënt- en zorgadministratie.	Indien klager tevreden is met afhandeling	Direct na stap 4.	

KLANTTEVREDENHEID Klachtenprocedure	No.	3.5
	Versie	2.0
	Datum	6 juli 2021
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 2 van 2

		klacht, wordt dit schriftelijk aan diegene bevestigd.		
6	Klager / aangeklaagde	Er is de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Klachtenportaal Zorg*.	Indien klager / aangeklaagde ontevreden is over de beslissing gemaakt in stap 4.	Via www.klachtenportaalzorg.nl of info@klachtenportaalzorg.nl
7	Medew. cliënt- en zorgadministratie	Opnemen klacht in registratie formulier 'Afwijkingen (MIC/Klachten) en invullen en laten ondertekenen Rapport Klacht.	Direct na stap 5.	Formulier Afwijkingen, 9.2 en Rapport Klacht, 3.7
8	Medew. cliënt- en zorgadministratie	Archiveren betreffende documenten.	Direct na stap 7.	
9	Directie	Evalueren klachten in teamoverleg	Maandelijks teamoverleg	Format Agenda teamoverleg 2.17
10	Directie	Opnemen evaluatie klachten in jaarlijkse Eigen Beoordeling	1 x per jaar	Eigen Beoordeling 4.0

**Voor het uitvoeren van de nieuwe regelgeving in het kader van de Wkkgz is er een lopend lidmaatschap bij Klachtenportaal Zorg. Zie Hoofdstuk 1. Beleid en kwaliteit.*