

<b>KLANTTEVREDENHEID</b> <b>Klachtenprocedure</b>	No.	3.5
	Versie	2.1
	Datum	23 juni 2023
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 1 van 3

## 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	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 klacht, wordt dit schriftelijk aan diegene bevestigd.	Direct na stap 4	

<b>KLANTTEVREDENHEID</b> <b>Klachtenprocedure</b>	No.	3.5
	Versie	2.1
	Datum	23 juni 2023
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 2 van 3

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 <a href="http://www.klachtenportaalzorg.nl">www.klachtenportaalzorg.nl</a> of <a href="mailto:info@klachtenportaalzorg.nl">info@klachtenportaalzorg.nl</a>
7	Medew. cliënt- en zorgadministratie	Opnemen klacht in registratie formulier 'Afwijkingen (MIC/Klachten) en invullen en laten ondertekenen Rapport Klacht.	Direct na stap 5	Overzicht 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 team overleg 2.17
10	Directie	Opnemen evaluatie klachten in jaarlijkse Eigen Beoordeling	1 x per jaar	Eigen Beoordeling 4.0

#### **\*Klachtenprocedure Klachtenportaal Zorg**

Voor het uitvoeren van de nieuwe regelgeving in het kader van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg) is het wettelijk verplicht om een klachtenregeling te hebben. Onder deze wet valt de hele gezondheidszorg; Zw (Zorgverzekeringswet) / Wlz (Wet langdurige zorg) / WMO (Wet maatschappelijke ondersteuning). In het kader hiervan heeft Content Zorg een abonnement bij Klachtenportaal Zorg afgesloten, een volledig onafhankelijke klachtenregeling voor zowel de cliënt als de zorgaanbieder.

Content Zorg streeft te allen tijde naar het leveren van goede zorg. Zorg die kwalitatief goed is en voldoet aan de tevredenheid van de cliënt. Toch kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is. Een fout, een vergissing een conflict met een cliënt is niet ondenkbaar, hoe goed Content Zorg ook is in haar vak en hoe groot de inzet en betrokkenheid ook is. Klachtenportaal Zorg biedt de cliënt een onafhankelijk platform om klachten te uiten, en biedt zorgverleners een adequaat systeem die deze klachten behandelt.

<b>KLANTTEVREDENHEID</b> <b>Klachtenprocedure</b>	No.	3.5
	Versie	2.1
	Datum	23 juni 2023
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 3 van 3

Klachtenportaal Zorg kan worden ingeschakeld door de cliënt of zorgaanbieder als een klacht (omschreven op het klachtenformulier) niet naar tevredenheid afgehandeld wordt.

De informatieflyer van Klachtenportaal Zorg en klachtenformulier wordt tijdens het intakegesprek meegegeven aan de cliënt.