

KLACHTENPROCEDURE



Doel

Doel van de klachtenregeling is recht te doen aan de individuele klager, het bieden van de mogelijkheid om onvrede te uiten en het wegnemen ervan. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en voor Fiducia Zorg bevredigende oplossing en hierdoor de vertrouwensrelatie te bewaren of zo nodig te herstellen. Een belangrijk doel is te leren van klachten en, door het nemen van adequate maatregelen, nieuwe klachten te voorkomen en hierdoor de kwaliteit van zorg te verbeteren. Dit doel sluit aan bij de WKKgz (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg).

De klachtenprocedure

Bij deze Klachtenprocedure hoort het klachtenreglement. Bij onduidelijkheden kan deze worden geraadpleegd.

De klachtenprocedure bestaat uit 5 stappen:

1. Algemene gegevens en registratie op klachtenformulier
2. Ontvangstmelding
3. Klachtenonderzoek
4. Corrigerende maatregelen
5. Schriftelijke communicatie van het resultaat van dit onderzoek naar de klager (de klacht is: onduidelijk, gegrond, ongegrond)

Per onderdeel wordt aangegeven:

- Welke acties genomen worden (wat, hoe)
- Wie verantwoordelijk is voor de acties (wie)
- De termijn waarbinnen dit gebeurt (wanneer)

Klachtenformulier

1. Algemene gegevens en registratie

Klachtnummer : 2018-001 (beginnend met jaartal dan oplopend)
Naam klager : _____
Adres en woonplaats : _____
Datum indiening klacht : _____

Wie was/waren er bij betrokken: _____

Omschrijving klacht:

KLACHTENPROCEDURE



2. Ontvangstmelding

Ontvangst klacht directie d.d. _____ : _____
Direct leidinggevende geïnformeerd?: ja / nee, reden: _____

Klacht wordt behandeld door (start procedure): _____

Datum contact behandelaar met klager (binnen twee dagen na ontvangst): _____
Informatie aan klager verstrekt over verloop procedure? ja / nee: reden: _____

Datum 1^o evaluatie binnen Fiducia Zorg : _____

Eventuele aanpassingen procedure n.a.v. evaluatie:

Goedgekeurd door de directie: _____

3. Klachtenonderzoek

ACTIE	WIE	TERMIJN	OPMERKING

4. Corrigerende maatregelen

ACTIE	WIE	TERMIJN	OPMERKING

5. Communicatie naar klager

ACTIE	WIE	TERMIJN	OPMERKING

Klacht afgehandeld d.d. : _____ Ondertekening behandelaar : _____

Ondertekening directie : _____