

# KLACHTENREGLEMENT

---

## 1. INLEIDING

Wij doen ons best om onze cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen. Ondersteuning wordt, indien mogelijk en wenselijk, ook zo goed mogelijk geboden aan de naaste(n) van de cliënt. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is. Het is belangrijk dat wij hiervan op de hoogte zijn, zodat wij de gelegenheid krijgen om de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te verbeteren. Wij leren ook van de klachten of uitingen van ongenoegen. Uiteraard zullen wij al het mogelijke doen om de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk weg te nemen. Ons doel is om de ingediende klacht of uiting van onvrede zorgvuldig, tijdig en correct af te handelen.

In dit document zullen wij onze werkwijze en verantwoordelijkheden stapsgewijs uiteenzetten. In de bijlage is het klachtenformulier toegevoegd.

## KLACHTENPROCEDURE

### 2.1 De werkwijze en verantwoordelijkheden bij het indienen van een klacht of uiting van onvrede

#### Stap 1

De cliënt dient op de hoogte te worden gebracht van ons klachtenformulier, de procedures en de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

#### Stap 2

Een klacht of uiting van onvrede kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden gemeld.

#### Stap 3

Een klacht of uiting van onvrede wordt bij voorkeur eerst door de betreffende client en/of zijn of haar naasten met de betrokken zorgverlener en/of met de zorg(meldings)coördinator van het wijkteam besproken om te proberen tot een oplossing te komen.

**Stap 4:** Wanneer u er niet uitkomt met de zorgverlener kunt u contact opnemen met de zorgcoördinator, dit kan zowel per e-mail als telefonisch.

Naam: Yeliz Gundogdu  
e-mail: [y.gundogdu@culturazorg.nl](mailto:y.gundogdu@culturazorg.nl)  
Mobiel: 06 489 76 121

Ons klachtenformulier is te downloaden op onze website en te vinden in de zorgdossiers. Het ingevulde klachtenformulier dient u schriftelijk per e-mail bij Cultura zorg in te dienen via [info@culturazorg.nl](mailto:info@culturazorg.nl) of per post:

Adres: Cultura zorg  
Trondheim 11-15  
2993 LE, BARENDRECHT

De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van onvrede wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna onze leidinggevende **binnen 3 werkdagen** contact met de cliënt en zijn of haar naaste(n) opneemt.

#### Stap 4

De zorgcoördinator schakelt met de manager beleid en zorg. De manager beleid en zorg maakt een afspraak met de cliënt en de aangeklaagde om de klacht of uiting van onvrede te bespreken en vraagt de zorgcoördinator van het wijkteam bij dit gesprek aanwezig te zijn. Voorafgaande het gesprek tussen klager aan aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de peso(o)n(en) op wie de klacht of uiting van onvrede betrekking heeft ingewonnen door de manager of zorg(meldings)coördinator van het wijkteam. De oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen wordt geanalyseerd. Dit resulteert zich in:

- er worden maatregelen genomen om het probleem op te lossen en
- de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen en
- advies in de te nemen maatregelen (verbetertraject) na overleg met betrokken partijen

#### Stap 5

Onze organisatie heeft ook een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en de organisatie. Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingediend. Contactgegevens:

Naam klachtenfunctionaris: Buket Altun  
E-mail: [klachten@culturazorg.nl](mailto:klachten@culturazorg.nl)  
Mobiel: 06 393 23 777

Ondersteuning kan worden aangeboden bij de formulering van de klacht aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

#### Stap 6

Mocht u niet tevreden zijn met de afhandeling van uw klacht en/of komt u er met Cultura zorg niet uit, dan kunt u uw klacht of onvrede zo spoedig mogelijk per e-mail naar de externe klachtencommissie verzenden, [klacht@verenigingspot.nl](mailto:klacht@verenigingspot.nl) of per brief aan SPOT, Gooimeer 4-15 1411 DC Naarden t.a.v. de Klachtenfunctionaris.

### 2.2 Afhandeling van de klacht of uiting van onvrede

- Na afhandeling van de klacht en/of uiting van onvrede wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in onze registratie meegenomen.
- Per maand worden rapportages van klachten en/of uitingen van onvrede, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.
- Per kwartaal wordt door de manager beleid en zorg de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan de directie.
- Het resultaat van de geregistreeerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreeerde klachten en/of uitingen van ongenoegen opgenomen in onze jaarverslag

### 2.3 Aanvullende mogelijkheden voor klachtenafhandeling

#### Wmo-loket gemeente

Een klacht over de gemeente, over de zorg of jeugdhulp van een zorgaanbieder kan ook bij de gemeente worden ingediend. Dit kan online of telefonisch bij de desbetreffende gemeente.

## BIJLAGE, KLACHTENFORMULIER

Wanneer u ontevreden bent of een klacht heeft over uw zorg-/ hulpverlening, dan kunt u dit kenbaar maken met behulp van dit formulier.

### KLACHTENFORMULIER

#### Cliëntgegevens

Cliëntnummer: \_\_\_\_\_ Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

Type melding:  ontevreden  klacht

#### 1. Welke zorgsoort betreft uw klacht?

- Wet maatschappelijke ondersteuning
  - Huishoudelijke hulp
  - Begeleiding
- Jeugdwet
- Anders, nl.: \_\_\_\_\_

#### 2. Wat is het onderwerp van uw klacht?

- De informatieverstrekking
- Telefonisch bereikbaarheid
- Wijze van zorg- en dienstverlening
- Werkhouding of bejegening medewerkers
- Nakomen van afspraken
- Handelen zonder overleg met u of uw toestemming
- De indicatie / de zorgregistratie
- De rekeningen / het CAK
- Anders, nl.: \_\_\_\_\_

### 3. Geef een beschrijving van uw klacht

---

### 4. Hoe kan uw klacht worden opgelost?

---

### 5. In te vullen door de manager

---

#### Oorzaak klacht?

##### Intern

- Miscommunicatie
- Planningsfout
- Niet terugbellen
- Anders, nl: \_\_\_\_\_

##### Extern

- Openbaar vervoer
- Weeromstandigheden
- Ongeval
- Anders, nl.: \_\_\_\_\_

## 6. Genomen maatregelen en afhandeling klacht/ontevredenheid

---

*Welke maatregelen is genomen ter voorkoming van herhaling?*

Is hiermee, naar uw indruk, de klacht/ontevredenheid adequaat afgehandeld?

- Ja
- Nee, omdat

---

---

---

---