

Interne klachtenregeling

Procedure waarin beschreven staat hoe de organisatie omgaat met de afhandeling van eventuele klachten en verbetervoorstellen. Deze klachtenregeling is in samenspraak met de cliëntenraad tot stand gekomen.

Doel

Het op de juiste wijze afhandelen, administreren en registreren van ontvangen klachten en verbetervoorstellen.

Doelgroep

Alle cliënten en medewerkers van Kayra Zorg en Welzijn.

Inleiding

Kayra streeft er naar dat alle cliënten en medewerkers tevreden zijn over de dienstverlening van de organisatie. Alle op- en of aanmerkingen die er zijn over de dienstverlening kunnen telefonisch en/of schriftelijk ingediend worden.

Bij voorkeur wordt de klacht met de betrokken medewerker of met zijn of haar leidinggevende besproken. Wanneer de klager dit niet wil of wanneer dit niet tot het gewenste resultaat leidt, kan er contact opgenomen worden met in eerste instantie de interne klachtenfunctionaris van Kayra, dhr. O. Ozgul.

Indien de klager het niet eens is met de geboden oplossing, of dit niet met de organisatie wil bespreken, kan er een beroep gedaan worden op de onafhankelijke klachten- en geschillencommissie van Kayra. De organisatie is aangesloten bij de klachten- en geschillencommissie zorg te Den Haag.

Werkwijze interne klachtenregeling:

Nr.	Functie	Activiteit
1	Cliënten Familie/mantelzorger Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> Kunnen zowel telefonisch als schriftelijk (brief, e-mail, verbeterformulier, klachtenbus) een klacht indienen.
2	Teamleider Zorgmanager Directie Interne klachtenfunctionaris	<ul style="list-style-type: none"> Klacht of op- en aanmerking wordt aangenomen door betrokken medewerker. De klacht wordt opgenomen in een verbeterformulier. Binnen 5 werkdagen wordt met de klager besproken wat hij/zij wenst. De genomen actie wordt vermeld op het verbeterformulier. Een actie kan, indien nodig, aan een betrokken medewerker worden toegewezen via het dossier van de (potentiële) cliënt en deskundigheid. Als de klacht is afgehandeld wordt het verbeterformulier door de zorgmanager en de directie voor akkoord ondertekend en gearhiveerd in de map klachten en het verbeterregister. Indien de klacht niet tot tevredenheid is opgelost zal de teamleider in overleg met manager een gesprek plannen met de klager om te kijken of er mogelijkheden zijn om tot een vergelijk te komen. De klachtenfunctionaris of directie kan hier ook in betrokken worden. Mocht dit wederom niet tot tevredenheid leiden dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheden om de klacht in te dienen bij de onafhankelijke geschillencommissie waar Kayra bij is aangesloten.

Nr.	Functie	Activiteit
3	Zorgmanager (Deskundig) medewerker op een bepaald gebied	<ul style="list-style-type: none"> Is de klacht niet eenmalig en is er een structurele oplossing nodig of betreft het een voorstel tot verbetering binnen de organisatie, dan wordt een verbetervoorstel uitgewerkt.
4	Directie	<ul style="list-style-type: none"> De directie geeft binnen 6 weken een oordeel over de klacht (met eenmalige verlening van 4 weken).
5	Kwaliteitsfunctionaris	<ul style="list-style-type: none"> De klachtenfunctionaris handelt de klacht af. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, kan de geschillencommissie benaderd worden. De klachtenfunctionaris kan altijd een beroep doen op de Raad van Commissarissen van Kayra. Klachten/verbetervoorstellen worden geregistreerd.
6	Verbetercommissie	<ul style="list-style-type: none"> <i>Kayra wenst in 2023 een verbetercommissie samen te stellen, waarbij eens per kwartaal klachten, rapportages en verbetervoorstellen worden besproken. Eventueel worden er verbetermaatregelen voorgesteld.</i>
7	MT	<ul style="list-style-type: none"> De rapportages kunnen in het MT besproken worden, indien nodig wordt er een besluit genomen met betrekking tot de ingediende verbetervoorstellen. Afgesproken wordt wie welke actie onderneemt, dit wordt vastgelegd op de actie- en besluitenlijst.
8	Directie Cliëntenraad	<ul style="list-style-type: none"> Kayra heeft sinds 2023 een cliëntenraad samengesteld uit cliënten en vertegenwoordigers. Eens per kwartaal kunnen klachten met verbetervoorstellen worden besproken.