

KLACHTENBELEID

Inleiding

Deze klachtenregeling is van toepassing op de activiteiten van:

Naam Organisatie:	Kayra Zorg en Welzijn B.V.
Plaats:	Tilburg
Adres:	Jan Frederik Vlekkeweg 1, 5026 RJ Tilburg
Telefoonnummer:	013-8200161
K.v.K:	576.44.659

1. Inleiding

Bij Kayra Zorg en Welzijn zetten wij ons elke dag in voor het leveren van kwalitatief goede en veilige zorg. Desondanks kan het voorkomen dat u als cliënt en/of vertegenwoordiger niet tevreden bent over de zorg of begeleiding die u ontvangt. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij samen naar een oplossing kunnen zoeken én onze zorg kunnen verbeteren.

Dit klachtenbeleid is opgesteld op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), en is bedoeld om u helderheid te geven over uw rechten en de wijze waarop Kayra Zorg en Welzijn klachten behandelt. Dit klachtenbeleid is in samenspraak met de cliëntenraad tot stand gekomen.

2. Voor wie geldt dit beleid?

Dit klachtenbeleid geldt voor:

- a. Cliënten die zorg ontvangen van Kayra Zorg en Welzijn;
- b. (Wettelijke) vertegenwoordigers of personen die namens de cliënt optreden.

3. Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ongenoegen over de wijze waarop Kayra Zorg en Welzijn of één van haar medewerkers zich tegenover u heeft gedragen. Het kan bijvoorbeeld gaan over:

- a. De manier van bejegening of communicatie;
- b. De planning en/of organisatie van zorg;
- c. De geleverde zorg of begeleiding;
- d. Het vervoer van en naar de groepsbegeleiding;
- e. De huishoudelijke hulp.

U kunt een klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen.

4. De klachtenprocedure

Stap 1: Bespreek uw klacht met een medewerker of zorgmanager

Wij raden u aan om uw klacht eerst te bespreken met uw vaste begeleider of een andere medewerker van Kayra Zorg en Welzijn. In veel gevallen kan een open gesprek al leiden tot een oplossing.

Als u dit lastig vindt, kunt u altijd vragen om ondersteuning van een andere medewerker of de vertrouwenspersoon.

Stap 2: Klacht indienen bij de interne klachtenfunctionaris

Komt u er samen niet uit of zijn er meerdere gesprekken of acties nodig? Of wilt u liever uw klacht formeel indienen? Dan kunt u terecht bij onze interne klachtenfunctionaris. Deze persoon luistert naar uw verhaal, geeft uitleg over uw rechten, en kan helpen bij het zoeken naar een oplossing.

Contactgegevens klachtenfunctionaris Kayra Zorg en Welzijn:

Naam:	G. Kaplan
Website:	https://www.kayrazorg.nl/contact/
Telefoon:	013-8200161
E-mail:	backoffice@kayrazorg.nl

Binnen 6 weken ontvangt u een gemotiveerde reactie op uw klacht.

Stap 3: Klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg

Is uw probleem niet naar tevredenheid opgelost door de direct betrokkenen of de interne klachtenfunctionaris? Dan kunt u zich wenden tot een erkende geschilleninstantie. Kayra Zorg en Welzijn is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Contactgegevens Klachtenportaal Zorg:

Naam:	Klachtenportaal Zorg
Website:	https://klachtenportaalzorg.nl/
Telefoon:	0228-322205
E-mail:	info@klachtenportaalzorg.nl

Op onze website vindt u aanvullende informatie over de klachtenprocedure bij Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg doet binnen 6 maanden uitspraak over uw klacht. De beslissing is bindend.

5. Onafhankelijke cliëntondersteuner

Heeft u een Wlz-indicatie?

Iedere cliënt met een indicatie voor langdurige zorg (Wlz) heeft (net als hun vertegenwoordiger en/of mantelzorger) recht op ondersteuning van een onafhankelijke cliëntondersteuner Wlz. Een onafhankelijke cliëntondersteuner kan u kosteloos helpen bij het verwoorden van uw klacht en het zoeken naar een oplossing. U kunt zich wenden tot het Zorgkantoor in de regio waar u woonachtig bent.

Heeft u geen Wlz-indicatie?

Beschikt u over een Wmo-indicatie of een indicatie vanuit de Jeugdwet? Dan dient u zich te wenden tot uw gemeente. Cliëntondersteuning is kosteloos en onafhankelijk van de gemeente.

Via de onderstaande link vindt u informatie over cliëntondersteuning in uw gemeente:

<https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/clientondersteuning/overzicht-per-gemeente>

Bent u woonachtig in de gemeente Tilburg? Dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke cliëntondersteuners ('meedenkers') van MEE. U kunt contact opnemen via de Meedenklijn op telefoonnummer 013-5839909.

6. Privacy en vertrouwelijkheid

Uw klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld. Alleen diegene die nodig zijn voor de behandeling van uw klacht, krijgen inzage in uw gegevens. Uw privacy wordt gewaarborgd volgens de geldende privacywetgeving.

7. Registratie en evaluatie

Elke klacht wordt geregistreerd in het interne klachtenregister van Kayra Zorg en Welzijn. Wij analyseren klachten periodiek om te leren en de kwaliteit van onze zorg te verbeteren.

8. Slotbepaling

Kayra Zorg en Welzijn streeft ernaar om iedere klacht zorgvuldig en binnen de wettelijke termijnen te behandelen. Wij zien klachten als een kans om onze zorg nog beter af te stemmen op uw wensen en behoeften.

Vragen en/of opmerkingen over dit klachtenbeleid of de behandeling van uw klacht?

Indien u vragen, opmerkingen of klachten heeft in verband met dit klachtenbeleid en/of de afhandeling van uw klacht door Kayra Zorg en Welzijn, kunt u contact opnemen met de afdeling Backoffice per mail backoffice@kayrazorg.nl of op telefoonnummer 013-8200161. U ontvangt uiterlijk binnen drie werkdagen een reactie op uw verzoek.