

Protocol klachtenportaal zorg

Klachtenportaal Protocol voor Modern Care

1. Doelstelling:

Het klachtenportaal van Modern Care heeft tot doel een gestructureerd en toegankelijk systeem te bieden voor het indienen, registreren, afhandelen en opvolgen van klachten van cliënten, hun vertegenwoordigers of andere belanghebbenden. Het protocol zorgt ervoor dat klachten op een professionele en respectvolle manier worden behandeld, waarbij wordt gestreefd naar een bevredigende oplossing voor alle betrokken partijen.

2. Indienen van Klachten:

- Cliënten, hun vertegenwoordigers of andere belanghebbenden kunnen klachten indienen via verschillende kanalen, waaronder telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via het online klachtenportaal van Modern Care.
- Bij het indienen van een klacht dient de klager de relevante informatie te verstrekken, zoals de aard van de klacht, de betrokken medewerker(s) of afdeling(en), en eventuele bewijsstukken of getuigenverklaringen.

3. Registratie en Beoordeling:

- Klachten worden direct geregistreerd in het klachtenportaal van Modern Care, waarbij elke klacht een uniek identificatienummer krijgt toegewezen.
- De klachtenfunctionaris of een daartoe aangewezen medewerker beoordeelt de ontvangen klachten en bepaalt de urgentie en de benodigde vervolgstappen.

4. Behandeling van Klachten:

- Klachten worden zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen de wettelijk vastgestelde termijn, in behandeling genomen.
- De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om de klacht te bespreken, eventuele aanvullende informatie te verkrijgen en een oplossing te zoeken die aan de behoeften en verwachtingen van de klager voldoet.
- Indien nodig wordt een onderzoek ingesteld naar de klacht, waarbij relevante informatie wordt verzameld en getuigen worden gehoord.
- De klachtenfunctionaris streeft naar een informele afhandeling van de klacht door middel van bemiddeling, waarbij geprobeerd wordt om tot een bevredigende oplossing te komen voor alle partijen.

5. Afhandeling en Opvolging:

- Na afloop van de behandeling wordt de klacht afgesloten in het klachtenportaal, waarbij de geboden oplossing en eventuele vervolgacties worden vastgelegd.
- De klager ontvangt schriftelijk of mondeling feedback over de afhandeling van de klacht en eventuele maatregelen die zijn genomen om herhaling te voorkomen.

- Indien de klager niet tevreden is met de geboden oplossing, wordt informatie verstrekt over de mogelijkheid om de klacht extern voor te leggen aan een geschillencommissie of andere relevante instantie.

6. Evaluatie en Verbetering:

- Periodiek worden de ontvangen klachten geëvalueerd om trends, patronen en mogelijke verbeterpunten te identificeren.
- Op basis van deze evaluatie worden verbeteringen doorgevoerd in het klachtenportaal en/of de klachtenprocedure om de klanttevredenheid en de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren.

Dit klachtenportaalprotocol waarborgt een transparante, efficiënte en klantgerichte afhandeling van klachten binnen Modern Care, met als uiteindelijk doel het bevorderen van de tevredenheid van cliënten en het continu verbeteren van de zorg- en dienstverlening.