

Klachtenregeling Stichting Beatrice Care

Vestigingsplaats: Den Haag

1. Doelstelling en reikwijdte

Deze klachtenregeling heeft tot doel een gestructureerde, transparante en juridisch verantwoorde procedure te bieden voor de behandeling van klachten van cliënten en/of hun wettelijke vertegenwoordigers. De regeling waarborgt dat klachten op zorgvuldige, objectieve en tijdige wijze worden behandeld, conform de verplichtingen voortvloeiend uit de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**.

Deze regeling is van toepassing op alle medewerkers, vrijwilligers, ingehuurd zorgverleners en overige personen die werkzaamheden verrichten onder verantwoordelijkheid van Stichting Beatrice Care.

2. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Cliënt:** de natuurlijke persoon die zorg ontvangt van Stichting Beatrice Care.
- **Klacht:** iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen met betrekking tot verleende zorg, bejegening, communicatie of organisatie van zorg.
- **Klager:** de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.
- **Klachtenfunctionaris:** de door Stichting Beatrice Care aangewezen onafhankelijke functionaris belast met ondersteuning van de klager en bemiddeling bij klachten.
- **Bestuur:** het bestuur van Stichting Beatrice Care, eindverantwoordelijk voor de uitvoering van deze regeling.
- **Geschilleninstantie:** de erkende instantie als bedoeld in de Wkkgz, bevoegd tot bindende geschilbeslechting.

3. Indiening van een klacht

Een klacht kan door de klager worden ingediend:

- mondeling;
- schriftelijk;
- per e-mail.

De klacht dient bij voorkeur de volgende gegevens te bevatten:

- naam, adres en contactgegevens van de klager;
- datum van indiening;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- eventuele verwachtingen of gewenste oplossingsrichtingen.

Correspondentieadres voor klachten:

Stichting Beatrice Care – Klachtenfunctionaris
Waldorpstraat 412
2521 CH Den Haag
Telefoonnummer: 070-3263592
klachtenfunctionaris@stg-sbc.nl

4. Taken en positie van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris:

- ondersteunt de klager kosteloos gedurende de gehele procedure;
 - treedt op als onafhankelijke bemiddelaar tussen klager en betrokken zorgverlener(s);
 - verstrekt informatie over de rechten en plichten van de klager;
 - bewaakt de voortgang en zorgvuldigheid van de procedure;
 - rapporteert periodiek en geanonimiseerd aan het bestuur.
- De klachtenfunctionaris verricht zijn/haar werkzaamheden zonder beïnvloeding door medewerkers, leidinggevenden of bestuur.

5. Procedure van klachtbehandeling

5.1 Ontvangstbevestiging

Binnen **vijf (5) werkdagen** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

5.2 Onderzoek en bemiddeling

De klachtenfunctionaris verricht een onafhankelijk onderzoek naar de klacht. Dit omvat onder meer:

- het horen van de klager;
- het horen van betrokken medewerkers;
- het verzamelen van relevante informatie;
- het bevorderen van bemiddeling tussen partijen.

5.3 Schriftelijke afhandeling

Binnen **zes (6) weken** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke reactie, bestaande uit:

- een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht;
- een overzicht van genomen of voorgenomen maatregelen;
- informatie over de mogelijkheid tot voorlegging aan de geschilleninstantie.

Indien de afhandeling meer tijd vergt, kan de termijn éénmalig worden verlengd met maximaal **vier (4) weken**, mits de klager hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.

6. Geschilleninstantie

Indien de klager zich niet kan verenigen met de uitkomst van de interne klachtenprocedure, kan de klacht worden voorgelegd aan de erkende geschilleninstantie waarbij Stichting Beatrice Care is aangesloten.



De geschilleninstantie:

- doet een **bindende uitspraak**;
- kan een schadevergoeding toekennen binnen de wettelijke kaders.

Stichting Beatrice Care is aangesloten bij de Geschillencommissie (Zorg Algemeen)

Contactgegevens:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: 070 - 310 53 80

7. Registratie, analyse en rapportage

Stichting Beatrice Care registreert alle klachten in een beveiligd systeem. De registratie omvat:

- aard en categorie van de klacht;
- datum van ontvangst en afhandeling;
- betrokken disciplines;
- uitkomst van de klachtbehandeling;
- genomen verbetermaatregelen.

Het bestuur ontvangt jaarlijks een geanonimiseerde analyse ten behoeve van kwaliteitsverbetering.

8. Geheimhouding en gegevensbescherming

Alle personen die betrokken zijn bij de behandeling van klachten zijn gehouden aan strikte geheimhouding. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)** en uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt.

9. Inwerkingtreding en evaluatie

Deze klachtenregeling treedt in werking op **1 januari 2025**.

De regeling wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast op basis van wet- en regelgeving, interne kwaliteitsanalyses en bevindingen van de klachtenfunctionaris.