



Klachtbehandeling

De leden van ZorgCoöperatie Brabant zijn zelf verantwoordelijk voor een correcte klachtbehandeling conform wet- en regelgeving.

De ZorgCoöperatie toetst steekproefsgewijs of de leden het beleid t.a.v. klachten correct uitvoeren.

ZorgCoöperatie Brabant onderscheidt de volgende soorten klachten.

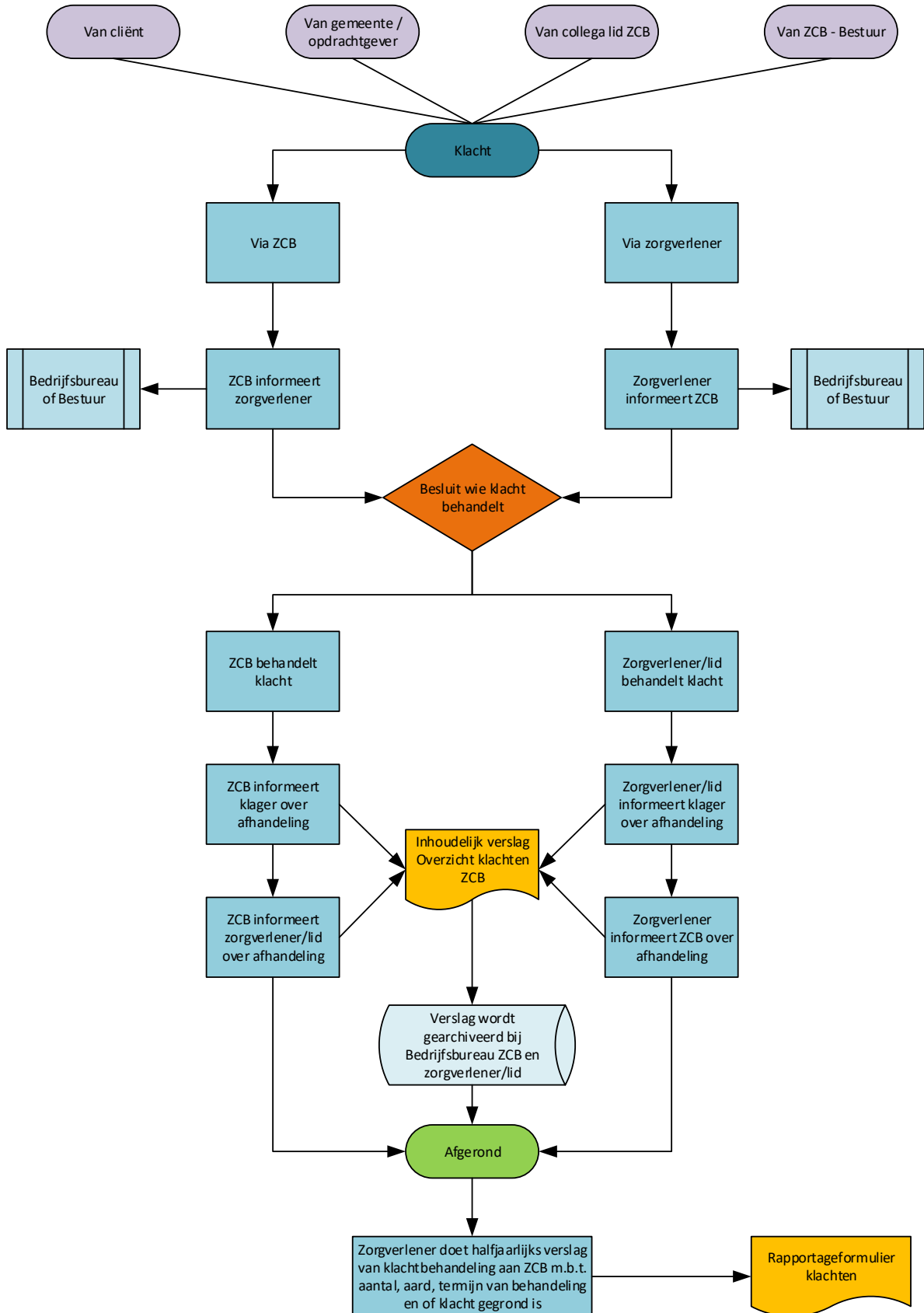
- Klacht over zorgverlener/lid
 - Van cliënt
 - Van collega-lid/zorgverlener
 - Van opdrachtgever
 - Van ZCB
- Klacht over ZCB (organisatie/administratie)
 - Van lid/zorgverlener
 - Van opdrachtgever

De klachtbehandeling kent de volgende processen.

- a) Klacht over zorgverlener
 - Komt van opdrachtgever, collega lid of cliënt bij ZCB binnen. ZCB informeert lid. Besluit wordt genomen wie klacht behandelt:
 - Lid behandelt klacht en houdt ZCB op de hoogte van de afwikkeling, van begin tot einde of
 - ZCB behandelt klacht en houdt lid op de hoogte van de afwikkeling, van begin tot einde.
 - Komt van opdrachtgever, collega lid, cliënt of ZCB binnen bij lid. Lid behandelt klacht, informeert en houdt ZCB op de hoogte van de afwikkeling, van begin tot einde.
- b) Klacht over ZCB
 - Komt van lid of opdrachtgever binnen bij ZCB. ZCB behandelt klacht.
 - Komt van opdrachtgever binnen bij lid. Lid informeert ZCB. ZCB behandelt klacht en houdt lid op de hoogte van de afwikkeling, van begin tot einde.

De ZorgCoöperatie monitort daarnaast de klachtbehandeling door 1 x per halfjaar het aantal klachten, de reden, de wijze van afhandeling en het uiteindelijke resultaat op te vragen bij alle leden.

Proces klachtbehandeling
klacht over zorgverlener/lid ZCB



Proces klachtbehandeling
klacht over ZCB (organisatie/administratief)

