



## Klachten Jaarverslag 2023

## 1. Inleiding

Wat is een klacht?

Onder een klacht wordt verstaan: een uiting van ontevredenheid over de zorg- en/of dienstverlening.

De klachtenregeling heeft als doel:

Recht te doen aan het individuele klachtrecht van de cliënt,

Het zo mogelijk bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklaagde

Een bijdragen te leveren aan het kwaliteitsbeleid van Baas Zorg door het systematisch registreren van klachten en op grond van de analyse van deze klachten te komen tot structurele verbetering in de zorg- en dienstverlening

Doel van het klachtenreglement

- Onderbouwing op welke wijze Baas Zorg klachten behandelt en gebruikt om de zorg- en/of dienstverlening te optimaliseren onafhankelijke en snelle afhandeling van klachten met betrekking tot de zorg- en/of dienstverlening.

- Cliënten in de gelegenheid te stellen hun klachten te kunnen uiten.

Toepassingsgebied

- Cliënten (of vertegenwoordigers van de cliënt) van Baas Zorg
- Alle zorg- en/of dienstverlening van Baas Zorg

Werkwijze:

Het streven is de klacht in samenspraak met alle betrokkenen op te lossen.

De klachtenregeling heeft als doel:

Recht te doen aan het individuele klachtrecht van de cliënt,

Het zo mogelijk bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklaagde

Een bijdragen te leveren aan het kwaliteitsbeleid van Baas Zorg door het systematisch registreren van klachten en op grond van de analyse van deze klachten te komen tot structurele verbetering in de zorg- en dienstverlening

Met trots kunnen we aan u mededelen dat Baas Zorg in 2023 geen enkele klacht heeft ontvangen.

Directeur  
A Orhan



