

## Bewijsmap Klachtenprocedure

### 1. Beleid & Procedures (PLAN)

Inrichting

**Inhoud:**

- Klachtenprocedure (het document dat we hebben gemaakt)
- Verwijzing naar:
  - Wkkgz
  - KNGF-richtlijnen
- Overeenkomst met:
  - Klachtenfunctionaris
  - Geschillencommissie (bijv. KNGF/SGF)

**Auditor checkt:**

→ Is er een duidelijke, actuele procedure?

→ Is deze bekend bij medewerkers?

---

### 2. Registratie van Klachten (DO)

Hier bewijs je dat klachten daadwerkelijk worden vastgelegd.

**Inhoud:**

- Klachtenregister (bijv. Excel of EPD)
  - Datum
  - Naam (of geanonimiseerd)
  - Type klacht
  - Betrokken behandelaar
  - Afhandeling
  - Status
- Voorbeelden van ingevulde klachten (geanonimiseerd)

**Auditor checkt:**

→ Worden klachten structureel geregistreerd?

→ Is het compleet en consequent?

---

### 3. Dossiervorming per Klacht (DO)

Voor diepere controle op individuele casussen.

**Per klacht dossier:**

- Klachtmelding (mail/formulier)
- Ontvangstbevestiging
- Notities van gesprek / hoor en wederhoor
- Analyse / bevindingen
- Eindreactie naar patiënt
- Eventuele maatregelen

**Auditor checkt:**

→ Is de procedure gevolgd?

→ Is de afhandeling zorgvuldig en tijdig?

---

### 4. Analyse & Evaluatie (CHECK)

Hier komt de PDCA echt tot leven.

**Inhoud:**

- Periodieke analyse (bijv. 1x per jaar of kwartaal)
- Overzicht:
  - Aantal klachten
  - Type klachten (bijv. communicatie, planning, behandeling)
  - Trends
- **Verslagen van teamoverleg waarin klachten besproken zijn**

**Auditor checkt:**

→ Worden klachten geanalyseerd?

→ Zie je trends terug?

---

**5. Verbetermaatregelen (ACT)**

Hier bewijs je dat je leert en verbetert.

**Inhoud:**

- Verbeteracties (bijv. lijst of logboek)
- Voorbeelden:
  - Aanpassing intakeprocedure
  - Scholing communicatie
  - Aanpassing planning
- Actiehouder + deadline
- Status (open/afgerond)

**Auditor checkt:**

→ Wordt er iets gedaan met klachten?

→ Zijn acties concreet en opgevolgd?

---

**6. Borging (ACT → PLAN)**

**Inhoud:**

- Aangepaste protocollen / werkinstructies
- Versiebeheer documenten
- Bewijs van teaminstructie (bijv. notulen, presentielijst)

**Auditor checkt:**

→ Zijn verbeteringen structureel doorgevoerd?

→ Is het geborgd in het systeem?

---

**7. Jaarlijkse Evaluatie (Volledige PDCA)**

**Inhoud:**

- Jaarverslag klachten
- Reflectie:
  - Wat ging goed?
  - Wat kan beter?
- Nieuwe verbeterdoelen