

Cliëntveiligheid – Klachten & Incidentenprotocol

1. Inleiding

Fayecare heeft als kernwaarde het leveren van kwalitatief hoogwaardige, veilige en cultuursensitieve zorg. Onze cliënten moeten erop kunnen vertrouwen dat hun veiligheid gewaarborgd is. Deze regeling beschrijft de klachtenprocedure, de werkwijze voor het melden, registreren en opvolgen van incidenten (MIM & MIC), de borging van de meldplicht richting IGJ en de wijze waarop zorgvuldig wordt omgegaan met privacy en persoonsgegevens.

2. Doel van dit protocol

- Het creëren van een transparante meld- en verbetercultuur.
- Het laagdrempelig en respectvol behandelen van klachten en incidenten.
- Het waarborgen van de veiligheid van cliënten en medewerkers.
- Het voldoen aan de wettelijke verplichtingen vanuit de Wkkgz en IGJ.
- Het beschermen van cliëntgegevens conform de AVG.

3. Klachtenregeling – laagdrempelig en oplossingsgericht

3.1 Eerste stap: direct contact

Bij onvrede of een klacht kan de cliënt of diens naaste rechtstreeks in gesprek gaan met de betrokken zorgverlener, bellen naar +31 617778836, of een e-mail sturen naar info@fayecare.nl met als onderwerp klacht. De klacht wordt serieus genomen en waar mogelijk direct opgelost.

3.2 Formele klacht

Als de klacht niet in goed overleg kan worden opgelost, wordt deze geregistreerd in het klachtenregister. Binnen 5 werkdagen neemt Fayecare contact op met de cliënt. Binnen 6 weken ontvangt de cliënt een schriftelijke reactie.

3.3 Onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschilleninstantie

Fayecare is aangesloten bij solopartners voor onafhankelijke klachtenbehandeling en toegang tot een erkende geschilleninstantie. De klachtenfunctionaris ondersteunt de cliënt, bemiddelt en waarborgt onafhankelijkheid.

4. Incidenten (MIM & MIC)

4.1 Definities

- MIM (Melding Incidenten Medewerker): interne melding van (bijna-)incidenten door medewerkers.

- MIC (Melding Incidenten Cliënt): melding van incidenten die de cliënt betreffen en invloed (kunnen) hebben op diens veiligheid of welzijn.

4.2 Meldcultuur

Fayecare hanteert een open meldcultuur zonder schuldtoewijzing. Incidentmeldingen zijn bedoeld om te leren en risico's te beheersen.

4.3 Meldprocedure

- Incidenten worden direct gemeld bij de leidinggevende of kwaliteitsfunctionaris.
- De melding wordt vastgelegd in het interne beveiligde incidentenregistratiesysteem.
- De melding bevat minimaal: datum, betrokkenen, aard van het incident, plaats en eerste beoordeling.

4.4 Onderzoek en opvolging

- De melding wordt onderzocht volgens de 5xWaarom-methode.
- Bevindingen worden geregistreerd en besproken.
- Indien nodig worden corrigerende of preventieve maatregelen genomen.
- De cliënt of vertegenwoordiger wordt geïnformeerd.

5. Meldplicht richting IGJ

- Ernstige incidenten of calamiteiten worden onverwijld gemeld aan de IGJ.
- Seksueel grensoverschrijdend gedrag, geweld of ontslag wegens disfunctioneren worden eveneens gemeld conform Wkkgz.
- Meldingen aan IGJ worden vastgelegd met datum, type incident, verantwoordelijke en acties.

6. Privacy en AVG

Fayecare behandelt alle persoonlijke informatie uit klachten en incidenten strikt vertrouwelijk, uitsluitend voor de afhandeling en in beveiligde systemen conform de AVG. Toegang is beperkt tot geautoriseerde medewerkers.

7. Analyse en leren van klachten & incidenten

- Alle klachten en incidenten worden minimaal jaarlijks geanalyseerd.
- De resultaten worden besproken in het kwaliteits- en managementoverleg.
- Verbetermaatregelen worden opgenomen in het verbeterplan.

8. Communicatie en bekendmaking

Deze klachten- en incidentenregeling is opgenomen in het kwaliteitssysteem van Fayecare en beschikbaar op de website. Medewerkers worden hier jaarlijks op getraind.

9. Evaluatie

Deze regeling wordt jaarlijks geëvalueerd door de kwaliteitsfunctionaris en de bestuurder op basis van klachten, incidenten, trends en nieuwe wetgeving.

Directie Fayecare

Faye el Maknouzi

16 oktober 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned below the typed name.