



Klachtenreglement Cum Cura B.V.

1. Doel van het klachtenreglement

Dit klachtenreglement beschrijft de werkwijze voor het melden, registreren en afhandelen van klachten over de begeleiding, bejegening of dienstverlening van Cum Cura B.V. Het doel is om klachten zorgvuldig, transparant en laagdrempelig af te handelen en waar mogelijk in goed overleg op te lossen.

2. Reikwijdte

Dit reglement is van toepassing op alle cliënten van Cum Cura B.V., hun vertegenwoordigers en andere betrokkenen die onvrede of een klacht willen melden.

3. Uitgangspunten

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- De klager wordt serieus genomen en krijgt de gelegenheid zijn klacht toe te lichten.
- Cum Cura B.V. streeft naar een snelle en zorgvuldige oplossing.
- Wanneer interne afhandeling niet tot een oplossing leidt, wordt een onafhankelijke klachtenfunctionaris ingeschakeld via [Erisietsmisgegaan](#).

4. Procedure voor het indienen van een klacht

Stap 1 – Onderlinge bespreking (informele afhandeling)

De cliënt meldt de klacht bij voorkeur eerst bij de direct betrokken medewerker of begeleider. De medewerker doet een poging de klacht in overleg op te lossen. Verslaglegging wordt gedaan in het EPD (ZilliZ).

Stap 2 – Behandeling door de directie van Cum Cura B.V.

Indien een oplossing in stap 1 uitblijft of niet wenselijk is, kan de klacht schriftelijk of mondeling worden ingediend bij de directie en/of in klachtenfunctionaris van Cum Cura. De directie en/of klachtenfunctionaris:

- bevestigt de ontvangst van de klacht,
- onderzoekt de klacht,
- voert zo nodig gesprekken met betrokkenen,
- komt tot een schriftelijke reactie en voorstel tot oplossing.



Stap 3 – Onafhankelijke klachtenfunctionaris (externe afhandeling)

Wanneer interne afhandeling geen oplossing biedt, kan de cliënt gebruikmaken van onze officiële externe klachtenregeling. Cum Cura is aangesloten bij erisietsmisgegaan.nl, dat een onafhankelijke klachtenfunctionaris inzet om:

- de klacht objectief te beoordelen,
- de klager te ondersteunen bij het formuleren van de klacht,
- te bemiddelen tussen klager en zorgaanbieder,
- toe te zien op een zorgvuldige, wettelijke afhandeling.

Een klacht kan extern worden ingediend via het formulier “Onvrede melden” op [Preventie en Klachtenopvang - Erisietsmisgegaan](#) .

5. Termijnen

- De medewerker of directie streeft ernaar de klacht binnen 6 weken af te handelen.
- Indien dit niet mogelijk is, wordt de klager gemotiveerd geïnformeerd over de verlenging.
- De externe klachtenfunctionaris van erisietsmisgegaan.nl hanteert de wettelijke termijnen zoals beschreven in de Wkkgz.

6. Registratie en documentatie

Alle klachten worden intern geregistreerd in ons EPD (Zilliz). De registratie bevat:

- datum melding,
- aard van de klacht,
- betrokken medewerkers,
- genomen stappen,
- uitkomst en terugkoppeling.

Jaarlijks wordt een geanonimiseerde analyse uitgevoerd ten behoeve van kwaliteitsverbetering.



7. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle informatie rondom de klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de AVG en alleen gebruikt voor afhandeling van de klacht.

8. Bijstand en ondersteuning

De klager mag zich laten bijstaan door een vertegenwoordiger, familielid, vertrouwenspersoon of andere derde. Daarnaast biedt erisetsmisgegaan.nl ondersteuning bij het helder formuleren van de klacht of melding.

9. Kosten

Aan het indienen en behandelen van een klacht zijn voor de cliënt geen kosten verbonden.

10. Slotbepalingen

Dit klachtenreglement wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd. Het reglement is openbaar en beschikbaar via de website van Cum Cura B.V. en in te zien op verzoek.

Dit klachtenreglement is opgesteld volgens de uitgangspunten van de Wkkgz en de richtlijnen van erisetsmisgegaan.nl