

Klachtenreglement

Praktijk Altum



Definitie

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke melding door een cliënt van Praktijk Altum over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van een medewerker of de werkwijze van Praktijk Altum. In het bijzonder kan het een gedraging van een (ex)medewerker of handelwijze van de instelling jegens een cliënt betreffen. Onder gedraging wordt verstaan: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat negatieve gevolgen heeft voor een cliënt.

Klachtenfunctionaris

Praktijk Altum beschikt over een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris licht de klager voor, ondersteunt, adviseert, begeleidt en bemiddelt: alles gericht op een oplossing. Als een cliënt een klacht indient, wordt er binnen vier weken gereageerd en een oordeel gegeven over de klacht (met een maximale verlenging van 4 weken).

De geschillencommissie

Als bemiddeling door een klachtfunctionaris niet lukt, of de cliënt is niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. De cliënt kan een geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar de zorgaanbieder zich (verplicht) bij heeft aangesloten. De geschilleninstantie geeft binnen zes maanden een bindend oordeel over het geschil en kan een schadevergoeding toekennen.

Praktijk Altum is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie zijnde 'Geschillencommissie Zorg' (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl>)

KLACHTENPROCEDURE

Een klacht indienen kan op verschillende manieren. Wij streven ernaar om de volgende werkwijze aan te houden:

- ↓ Gesprek aangaan met de klager en de betreffende medewerker
- ↓ Indien ontoereikend, schriftelijke klacht indienen en gesprek met klachtenfunctionaris
- ↓ Indien ontoereikend, geschillencommissie inschakelen

Hieronder worden de mogelijkheden verder toegelicht:

1) Gesprek aangaan

Als een cliënt een klacht heeft over de dienstverlening van Praktijk Altum zal eerst getracht worden de klacht mondeling op te lossen. In eerste instantie door een gesprek tussen de cliënt en de medewerker aan te gaan waarop de klacht betrekking heeft. Mocht dit niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kan de cliënt een schriftelijke klacht indienen en vindt er overleg plaats tussen de cliënt en de klachtenfunctionaris.

Als een cliënt een klacht heeft over de dienstverlening van Praktijk Altum zal eerst getracht worden de klacht mondeling op te lossen. In eerste instantie door een gesprek tussen de cliënt en de medewerker aan te gaan waarop de klacht betrekking heeft. Mocht dit niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kan de cliënt een schriftelijke klacht indienen en vindt er overleg plaats tussen de cliënt en de klachtenfunctionaris.

2) Schriftelijke klachten

Een schriftelijke klacht kan worden ingediend bij de directie van Praktijk Altum (schriftelijk of via de e-mail). De klachtenfunctionaris neemt telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze. Mogelijkheden zullen worden geboden om tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing van de klacht te komen. Bij het bereiken van een aanvaardbare oplossing van een klacht wordt de klacht geacht te zijn ingetrokken en als zodanig geregistreerd. De klager heeft de mogelijkheid om na een succesvol afgesloten bemiddeling binnen redelijke termijn, op zijn standpunt terug te komen en de klacht alsnog ter behandeling aan de geschillencommissie aan te bieden.

3) Geschillencommissie

Indien er voor één van beide partijen ontevredenheid over de afhandeling van de klacht blijft bestaan kan de klager zich wenden tot de onafhankelijke geschillencommissie. De klacht wordt door de geschillencommissie in behandeling genomen. De commissie bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de commissie binnen vier weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit. Mocht de commissie de klacht gegrond verklaren dan wijst zij een persoon aan, uit haar midden of anders, die het onderzoek zal uitvoeren namens de klachtencommissie.

Voor de Procedure van de Geschillencommissie Zorg wordt verwezen naar de website.
www.degeschillencommissiezorg.nl

Maatregelen

Zowel voor mondelinge als schriftelijke klachten geldt dat er bekeken wordt of er corrigerende of preventieve maatregelen noodzakelijk zijn.

-> Corrigerende maatregelen

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de directeur of de klachtenfunctionaris het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.

-> Preventieve maatregelen

De klachtenfunctionaris bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met de directeur van Praktijk Altum .

-> Rapportage

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld. Elk jaar worden klachten geanalyseerd en wordt inzicht verkregen in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. Er wordt vervolgens beoordeeld of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.