

Reglement Klachtenbehandeling Praktijk Fostedina

Dit reglement wordt gevolgd wanneer de indiener van de klacht zijn/haar klacht mondeling of schriftelijk heeft gemeld bij Praktijk Fostedina.

Het hierop volgend formulier wordt aan de desbetreffende cliënt uitgereikt.

Artikel 1 Begripsomschrijving

De praktijk: Praktijk Fostedina

Indiener klacht: De natuurlijke persoon – niet in diens zijnde van de praktijk – of de rechtspersoon die overeenkomstig dit reglement een klacht ingediend heeft bij de praktijk.

Klacht: Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen, over een gedraging of het nalaten daarvan door een medewerker van de praktijk.

Artikel 2 Doel

Het doel van dit reglement is het geven van regels voor de behandeling van klachten door de praktijk.

Artikel 3 Indienen van een klacht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de praktijk zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de praktijk;
2. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Op verzoek van de indiener van de klacht wordt een mondeling ingediende klacht door de praktijk schriftelijk vastgelegd, waarmee de klacht als een schriftelijke klacht wordt beschouwd en moet voldoen aan de bepalingen in lid 4;
3. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging of het nalaten daarvan jegens de indiener van de klacht en voldoet aan de eisen van het vierde lid van artikel 3, zijn de artikelen 4 tot en met 15 van toepassing;
4. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de indiener en bevat tenminste:
 - De naam en het adres van de indiener van de klacht;
 - De dagtekening;
 - Een omschrijving van de gedraging of het nalaten daarvan, waartegen de klacht is gericht.

Artikel 4 Klachtenregistratie

Klachten worden in een daartoe bestemd register geregistreerd.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

Aan de indiener van de klacht wordt binnen drie werkdagen na de ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht gezonden. Deze ontvangstbevestiging omvat tenminste:

- a) Een beschrijving van de procedure van de behandeling van de klacht;
- b) De te verwachten behandelingsduur van de klacht.

Artikel 6 Niet verplicht tot behandeling van klacht

1. De praktijk is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging of het nalaten daarvan;
 - a. Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 3 en volgende is behandeld;
 - b. Die langer dan een jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden.
2. De praktijk is niet verplicht de klacht te behandelen, indien het belang van de indiener dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de indiener van de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijk ingediende klacht, in kennis gesteld.

Artikel 7 Afschrift klacht

Aan degene op wiens gedraging of het nalaten daarvan de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 8 Intrekking van de klacht

1. De klacht kan door de indiener worden ingetrokken;
2. Intrekking van de klacht geschiedt schriftelijk, tenzij bijzondere omstandigheden zich tegen een schriftelijke intrekking verzetten;
3. Aan de indiener van de klacht wordt binnen drie werkdagen na ontvangst van de intrekking van de klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de intrekking gezonden;
4. Na intrekking wordt de klacht uit het klachtenregister, als bedoeld in artikel 4a, verwijderd.

Artikel 9 Termijn van behandeling

1. De klacht wordt, behoudens bijzondere omstandigheden, binnen vier weken na ontvangst van de klacht afgehandeld;
2. Indien de klacht niet binnen de termijn, als genoemd in het eerste lid, kan worden afgehandeld, wordt dit voor het einde van de termijn aan de indiener en aan degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk medegedeeld door middel van een gemotiveerd bericht, waarin een nieuwe behandelingstermijn is opgenomen;
3. De nieuwe behandelingstermijn, als bedoeld in het tweede lid, bedraagt ten hoogste vier weken.

Artikel 10 Behandeling van de klacht

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging of het nalaten daarvan waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest;
2. De behandeling van de klacht geschiedt onder verantwoordelijkheid van de praktijk;
3. De praktijk zorgt voor de schriftelijke behandeling van de klacht binnen de in artikel 9 gestelde termijn.

Artikel 11 Hoar en wederhoar

1. De praktijk stelt de indiener van de klacht en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de indiener van de klacht kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de indiener van de klacht heeft verklaard geen gebruik te zullen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12 Beslissing

1. De praktijk stelt de indiener van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die de praktijk daaraan verbindt;
2. De beslissing op de klacht geeft een oordeel over het feit of de wijze van de uitvoering van de werkzaamheden door de praktijk als beschreven in de klacht, al dan niet behoorlijk is geweest;
3. Bij het tot stand komen van een oordeel over klacht wordt getoetst of de wijze van uitvoering voldoende zorgvuldig jegens de indiener van de klacht is geweest en of zij heeft plaatsgevonden met afweging van alle in aanmerking komende belangen.

Artikel 13 Geen oordeel

1. In die gevallen waarin het redelijkerwijs niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel kan worden gebaseerd, kan de behandeling van de klacht worden afgerond zonder een oordeel uit te spreken.
2. Een beslissing, als bedoeld in het eerste lid, wordt niet genomen dan nadat terzake een gedegen onderzoek heeft plaatsgevonden.

Artikel 14 Rapportage

1. Per kwartaal wordt, binnen vier weken na einde van het kwartaal, een klachtenrapportage opgemaakt, onder verantwoordelijkheid van de praktijk;
2. De rapportage bevat informatie over de navolgende aspecten van de behandelde klachten:
 - Soort klacht, behandelingsduur, voorlichting, begeleiding, bereikbaarheid, onheuse bejegening, etc.
 - Aantal klachten per soort / per regio;
 - Oordeel; gegrond, ongegrond, geen oordeel, etc.
 - Afhandelingsduur;
 - Correctieve en preventieve maatregelen.
3. De praktijk rapporteert in haar jaarverslag over de uitvoering van dit reglement.

Artikel 15 Evaluatie

1. Jaarlijks wordt er een evaluatie gemaakt van de in het voorgaande kalenderjaar afgehandelde klachten, onder verantwoordelijkheid van de coördinator van de praktijk;
2. Deze evaluatie wordt samengesteld aan de hand van de opgestelde gegevens uit de kwartaalrapportages;
3. In de evaluatie wordt de trend vastgesteld ten aanzien van het aantal klachten, de oorzaak, het oordeel, de regio en de behandelingsduur;
4. In de evaluatie wordt tevens een overzicht gegeven van de benodigde correctieve en preventieve maatregelen om de opgestelde kwaliteitscriteria te kunnen waarborgen;
5. In de evaluatie wordt een overzicht gegeven van de resultaten en verbeteringen;
6. De evaluatie wordt een keer per jaar voorgelegd aan het bestuur van de praktijk;
7. De directie is verantwoordelijk voor de (bij)sturing n.a.v. de evaluatie.

Heb je een klacht?

Deze klacht kunt u indienen bij Jeanette Blonk (06-46114608). Vertrouwelijke klachten kunnen worden ingediend bij vertrouwenspersoon Daniëlle Joosten (Zorgboerderij de Witte Klaver, 06-42541789).