

## Klachtenprotocol Klachtconsult, januari 2017

De klacht melding bij Klachtconsult, Mauritslaan 49, 6129 EL Urmond:

De informele fase:

- De interne klachtenfunctionaris vangt binnengekomen klachten op en bevestigt onverwijld de ontvangst daarvan en overlegt met de klager of zij/hij in gesprek wil gaan met de beklagde arts/medewerker.
- Zo ja, organiseert de interne klachtenfunctionaris dat gesprek.
- Als de klacht niet wordt opgelost, of de klager wenst geen gesprek en volhardt in de klacht, dan wordt de klacht doorgeleid aan Klachtconsult.
- Eventueel besluiten of een VIM melding moet worden gedaan.
- Melding van de klacht bij de (beroepsaansprakelijkheids)verzekeraar.

De formele fase:

- Een klacht wordt dan door de Zorgverlener binnen twee dagen schriftelijk doorgegeven aan Klachtconsult, per post of mail op [info@klachtconsult.nl](mailto:info@klachtconsult.nl), met desgewenst vooraf een telefonische melding op nummer: 043-8802259;
- De klager kan ook zelf zijn/haar klacht schriftelijk doorgegeven aan Klachtconsult, per post of mail op [info@klachtconsult.nl](mailto:info@klachtconsult.nl), eveneens met desgewenst vooraf een telefonische melding op nummer: 043-8802259;
- De schriftelijke melding bevat de naam en de contact gegevens (mail, telefoon en adres) van de klager en de beklagde of diens werkgever/leidinggevende;
- De melding bevat een korte beschrijving van de klacht;
- Klachtconsult stelt een geschikte klachtenfunctionaris voor, tenminste als de Zorgverlener geen voorkeur heeft voor een specifieke klachtenfunctionaris (van Klachtconsult);
- Klachtconsult wijst terstond de klachtenfunctionaris aan;

De taak van de klachtenfunctionaris:

- De klachtenfunctionaris neemt binnen twee dagen na ontvangst van de opdracht die hij/zij krijgt van Klachtconsult telefonisch/per mail contact op met beide partijen voor het maken van een afspraak;
- De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht telefonisch afgehandeld kan worden of dat een klachtgesprek nodig is;
- Het onderzoeken van de klacht en het bemiddelen bij het vinden van een oplossing geschiedt met inachtneming van de vigerende Klachtenregeling van de Afnemer;
- De klachtenfunctionaris zorgt voor de organisatie van de bemiddeling;
- De klachtenfunctionaris ziet er op toe dat de wettelijk termijn van 6 weken voor de klachtenbehandeling in acht wordt gehouden;

De Afnemer draagt onder meer zorg voor:

- Dat de klachtenfunctionaris met inachtneming van de daarvoor geldende procedures alle afdelingen kan bezoeken en met de relevante cliënten en medewerkers kan spreken;
- Dat de klachtenfunctionaris alle informatie krijgt die hij/zij voor een goede taakvervulling nodig heeft;
- Dat de klachtenfunctionaris, indien hij/zij dit voor het onderzoeken van een klacht nodig acht, inzage krijgt in de gegevens van de betrokken cliënt, na verkrijging van diens uitdrukkelijke toestemming daartoe;
- Dat de klachtenfunctionaris na overleg gebruik kan maken van een ruimte van de Afnemer (met (mobiele) telefoon- en e-mailverbinding?) voor het uitvoeren van de bemiddeling;

Het verloop van de klachtbehandeling:

- Alle informatie die in het kader van de bemiddeling door partijen bij de klacht wordt uitgewisseld blijft strikt vertrouwelijk, tenzij daarover met de directbetrokkenen eventueel andere afspraken worden gemaakt;
- De klachtenfunctionaris rapporteert alleen het resultaat aan de klager en Afnemer.
- De klachtenfunctionaris adviseert de Afnemer en de klager indien de bemiddeling onverhoopt niet tot een oplossing leidt;
- Indien de klacht niet bemiddelbaar is of de bemiddeling niet slaagt, zal de klachtenfunctionaris de cliënt/klager doorverwijzen naar de landelijke/regionale geschilleninstantie;

Het vervolg van de klachtbehandeling:

- De Afnemer draagt zorg voor vastlegging van de behandelde klacht(en) en de eventuele daarop gevolgde maatregel. Al dan niet in overleg met **Klachtconsult**.
- Klachtconsult zal op regelmatige basis met Afnemer de behandelde klachten evalueren en ter zake aanbevelingen te doen voor het vormen van beleid en ter voorkoming van nieuwe klachten. Met als doelstelling tot inzichten te komen die de zorgverlening verbeteren, onder meer door (her)formuleren van een effectief beleid en een toekomststrategie die gegrond is op uw eigen ervaringen en de expertise van Klachtconsult.

De Afnemer draagt onder meer zorg voor:

- Dat de klachtenfunctionaris met inachtneming van de daarvoor geldende procedures alle afdelingen kan bezoeken en met de relevante cliënten en medewerkers kan spreken;
- Dat de klachtenfunctionaris alle informatie krijgt die hij/zij voor een goede taakvervulling nodig heeft;
- Dat de klachtenfunctionaris, indien hij/zij dit voor het onderzoeken van een klacht nodig acht, inzage krijgt in de gegevens van de betrokken cliënt, na verkrijging van diens uitdrukkelijke toestemming daartoe;
- Dat de klachtenfunctionaris na overleg gebruik kan maken van een ruimte van de Afnemer (met (mobiele) telefoon- en e-mailverbinding?) voor het uitvoeren van de bemiddeling;

Gegevens van Klachtconsult:

Klachtconsult , Mauritslaan 49, 6129 EL Urmond T 043- 8802259  
E info@klachtconsult

Verantwoordelijke medewerkers:

Sylvia Nollen M 06- 54927426  
Ernest Kneepkens M 06- 46186 728