

Klachtenregeling Podotherapie Sonja

versie 29 februari 2020

Als patiënt kunt u op de volgende manieren uw klacht uiten:

1. Het indienen van uw klacht

Heeft u een klacht over uw podotherapeut (een klacht over de zorgverlening of bejegening)? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van uw podotherapiepraktijk. Hiervoor kunt u het klachtenformulier (zie bijlage) gebruiken. Ook is het mogelijk om schriftelijk een klacht in te dienen. Aan het behandelen van uw klacht zijn voor u als 'klager' geen kosten verbonden.

U kunt uw klacht indienen bij Dhr. R. Verwijmeren e-mail: r.verwijmeren@gmail.com

2. Het bespreken van de klacht met de podotherapeut

Wij raden u aan om na registratie van uw klacht deze eerst te bespreken met uw podotherapeut. Als u dat moeilijk vindt, dan kunt u iemand uit uw omgeving vragen met u mee te gaan.

Procedure indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris

Wat gebeurt er als u een klacht indient bij het de Klachtenfunctionaris?

1. U ontvangt per email een ontvangstbevestiging van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bekijkt of uw klacht in behandeling genomen kan worden. Binnen ongeveer twee weken na ontvangst van uw bericht wordt u door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de stand van zaken.

2. Kan uw klacht niet door de klachtenfunctionaris in behandeling worden genomen, dan wordt u zo goed mogelijk geïnformeerd over andere mogelijkheden die er zijn.

3. Wordt uw klacht wel door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen dan zal de klachtenfunctionaris telefonisch contact met u opnemen. U krijgt informatie over de procedure en u kunt uw klacht waar nodig toelichten. Besproken wordt ook of de podotherapeut op de hoogte is van de klacht en/of u toestemming geeft de podotherapeut op de hoogte te brengen van de klacht. U wordt gevraagd dit schriftelijk te bevestigen, u ontvangt daarvoor een formulier ter ondertekening. Geeft u toestemming om de klacht voor te leggen aan de podotherapeut dan neemt de klachtenfunctionaris daarmee contact op. De podotherapeut ontvangt een kopie van uw klacht. De podotherapeut heeft twee weken de tijd schriftelijk op uw klacht te reageren. De klachtenfunctionaris zal vervolgens proberen door bemiddeling tot een oplossing te komen met u en de podotherapeut.

4. Uiterlijk binnen 6 weken na registratie van de klacht zal de aanbieder van zorg een beslissing nemen over welke maatregelen hij/zij neemt naar aanleiding van de klacht en deze maatregelen kenbaar maken aan de cliënt en de Klachtenfunctionaris. Eventueel kan de periode zes weken worden verlengd met vier weken indien de zorgvuldigheid dit vereist.

5. De zorgaanbieder dient uiterlijk binnen zes weken - eventueel te verlengen met vier weken indien de zorgvuldigheid dit vereist - na indiening van de klacht, met redenen omkleed aan te geven: - tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft gele

- welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen;
- binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

6. Als bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet heeft geleid tot een oplossing, dan kunt u overwegen uw geschil voor te leggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie welke is ondergebracht bij het Kwaliteitsregister Paramedici. De geschillencommissie komt zo vaak als nodig is bijeen, dit is afhankelijk van aantal klachten. Voor de procedure van de Geschillencommissie verwijzen wij u naar de website van het Kwaliteitsregister Paramedici.

Wanneer wordt een klacht beëindigd?

De ingezette procedure van klachtbehandeling wordt beëindigd wanneer:

- U uw klacht schriftelijk intrekt voordat de bovengenoemde procedure daadwerkelijk in gang is gezet;
- Als na bemiddeling of overleg blijkt dat u instemt met de afhandeling van de klacht door de podotherapeut.
- U heeft aangegeven het niet eens te zijn met de uitkomst van de klachtafhandeling. Vervolgens kunt u bezien of uw geschil met de podotherapeut wilt voorleggen aan de Geschillencommissie.

Reglement klachtafhandeling Podotherapie Sonja.

Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

KF: de klachtenfunctionaris

Professional: de bij de klachtenregeling aangesloten podotherapeut

Cliënt: de natuurlijke persoon die een klacht heeft over het handelen van een professional.

Samenstelling en taak

Artikel 2. De KF heeft tot taak de cliënten en professionals te begeleiden ingeval er een klacht is tegen een gedraging van een professional. Hierbij is de insteek van de KF de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen

KLACHT

Indiening klacht en informatie hierover

Artikel 3. Een klacht over een gedraging van een aanbieder van zorg wordt digitaal ingediend. Schriftelijke indiening is mogelijk maar heeft niet de voorkeur

Artikel 4. Informatie over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend is goed herkenbaar beschikbaar op de website en in de praktijk van de aanbieder. Indiening van een klacht geschiedt digitaal, of als nodig schriftelijk, via een standaardformulier beschikbaar bij de podotherapiepraktijk.

Artikel 5. Desgewenst kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger contact opnemen met de klachtenfunctionaris alvorens een klacht wordt ingediend. Een verzoek hiertoe kan telefonisch zowel als via de mail worden gedaan. Binnen een termijn van 2 werkweken wordt hierop door de KF gereageerd.

Artikel 6. Iedere cliënt van een aangesloten aanbieder van zorg, of een vertegenwoordiger van deze cliënt, kan een klacht indienen.

Artikel 7. Lid 1. Een klacht kan alleen dan in behandeling worden genomen wanneer het standaardformulier op alle relevante onderdelen is ingevuld, dit ter beoordeling aan de KF. Indien het standaardformulier niet is gebruikt of onvolledig is ingevuld, zal de cliënt of zijn vertegenwoordiger hierop worden gewezen. Direct na ontvangst van het volledig en correct ingevuld formulier wordt de klacht geregistreerd. Lid 2. Indien vereist wordt er machtigingsformulier door cliënt ondertekend dat voorziet in een mandaat van de cliënt aan de KF om de medische gegevens met betrekking tot de gedraging bij de desbetreffende aanbieder van zorg op te vragen.

Proces en afhandeling klachtbehandeling

Artikel 8. Na registratie van de klacht door de KF, worden de indiener en de aanbieder van zorg geïnformeerd over de registratie. Tevens zal daarbij het verzoek gedaan worden om zoveel mogelijk de klacht te bespreken met de zorgverlener. Dit met als doel om de klacht in een vroeg stadium op te lossen.

Artikel 9. De KF zal uiterlijk 2 weken na registratie van de klacht informeren naar de stand van zaken in het gesprek tussen cliënt en aanbieder en beoordelen of verdere interventie door de KF zinvol is. Een interventie van de klachtfunctionaris is gericht op een bevredigende oplossing van de klacht.

Artikel 10. Lid 1. Uiterlijk binnen 6 weken na registratie van de klacht zal de aanbieder van zorg een beslissing nemen over welke maatregelen hij/zij neemt naar aanleiding van de klacht en deze maatregelen kenbaar maken aan de cliënt en de KF. Lid 2. De in het eerste lid genoemde termijn kan eventueel - indien de zorgvuldigheid dit vereist - verlengd worden met vier weken.

Taken Klachtenfunctionaris:

- Eerste afhandeling van telefoon, email en post m.b.t. een klacht.
- Het verstrekken van eerste basale informatie aan patiënten over procedure en informeren van de klachtenfunctionaris.
- Het registreren van klachten.
- Het informeren en adviseren ten aanzien van patiënten rechten en klacht mogelijkheden.
- Aanspreekpunt/ contactpersoon zijn voor patiënten.
- Het verzamelen van relevante informatie in relatie tot ingediende klachten.
- Het initiëren, faciliteren en bewaken van het digitale proces ten behoeve van de afhandeling van klachten.
- Het waar nodig contacten onderhouden met derden in verband met patiënten rechten en klachtregelingen.
- Het opzetten en onderhouden van het digitale archief met stukken die de behandeling van klachten betreffen.
- Het weergeven van de klachtbehandeling in het jaarverslag.