

Klachtenregeling

Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) worden gesteld. Ook mijn praktijk voldoet aan deze eisen. Graag leggen wij kort uit wat dit betekent.

Bent u ontevreden over ons?

Heeft u vragen of opmerkingen over onze diensten? Bent u ontevreden? Laat het ons alstublieft weten. Wij gaan graag met u in gesprek en willen er dan samen uit komen. Het kan zijn dat u - ondanks een gesprek - ontevreden blijft. Of dat u het gesprek liever wilt doen met een onafhankelijk persoon erbij. Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze is volkomen onafhankelijk en ondersteunt u bij het indienen en de verdere afhandeling van uw klacht.

Voor de behandeling van klachten hebben wij een klachtenprocedure geformuleerd. Hierin houden wij rekening met de actuele wetgeving over dit onderwerp, zo is er onder andere een onafhankelijke klachtenfunctionaris en is Praktijk voor Heelheid lid van een onafhankelijke geschillencommissie. Onze klachtenprocedure geeft onze cliënten en ouders/verzorgers eerst de mogelijkheid om de klacht intern neer te leggen en te bespreken. Mochten wij er onderling niet uitkomen of heeft de klacht hier aanleiding voor, kan er contact worden gezocht met de externe geschillencommissie. Hierover worden cliënten geïnformeerd middels de klachtenprocedure die te vinden is op onze website.

Praktijk voor Heelheid is geregistreerd voor de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

We zijn aangesloten bij de Geschilleninstantie Nederland Instituut Belangenbehartiging Integrale Gezondheidszorg (NIBIG, art 18 WKKGZ).

Praktijk voor Heelheid beschikt over een klachtenprocedure (art. 13 WKKGZ).

Praktijk voor Heelheid beschikt over een klachtenfunctionaris (art. 15 WKKGZ).

Onderstaand wordt de klachtenprocedure beschreven:

1. Zorgverlener:

- Ontvangt een mondelinge of schriftelijke klacht van een cliënt, familielid, medewerk(st)er (lid) of andere betrokken personen of partijen;
- Hoort de klacht aan en neemt indien mogelijk een noodzakelijk direct maatregelen;
- Legt de melding vast op het klachtenformulier en verstrekt deze aan de Klachtenfunctionaris;
- Informeert bij dringende zaken direct de Klachtenfunctionaris over de klacht.

2. Directie:

- Beoordeelt of de procedure goed gevolgd is. Mocht dit niet het geval zijn dan wordt de klacht teruggelegd.
- Beoordeelt de aanleiding inhoudelijk.
- Stelt vast of er maatregelen getroffen moeten worden en legt dit vast.
- Draagt er zorg voor dat de maatregelen worden uitgevoerd. De genomen maatregelen worden jaarlijks geëvalueerd in de organisatiebeoordeling.
- Stelt vast of het doorvoeren van wijzigingen in het kwaliteitssysteem noodzakelijk is.
- Wanneer er geen maatregelen noodzakelijk zijn, wordt de klacht gearhiveerd en worden eventuele betrokkenen op de hoogte gesteld van deze beslissing.

Klachtenfunctionaris

Het kan voorkomen dat u als cliënt van onze praktijk een klacht heeft over de geboden zorg. Onze voorkeur gaat er naar uit dat u deze klacht rechtstreeks met ons bespreekt. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan bieden wij u aan om gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Geschilleninstantie

Het staat u vrij – indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt – u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie waarbij wij zijn aangesloten. Met ingang van 19-10-2022 is onze praktijk bij een erkende geschilleninstantie aangesloten. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Meer informatie vindt u via de website van het NIBIG.

Wanneer u een klacht heeft, kunt u contact opnemen met het NIBIG via klachten@nibig.nl. Zij zullen u informeren over de mogelijkheden en eventuele verdere procedure.