

# KLACHTENREGLEMENT

## Artikel 1: begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een (potentiële) cliënt jegens Praktijk GiB of bij Praktijk GiB werkzame personen over de totstandkoming, de uitvoering en de kwaliteit van zorgtaken omschreven in een plan van aanpak/1g1p;
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- Klachtencoördinator: heeft als taak de klacht zorgvuldig in behandeling te nemen.

## Artikel 2: toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere vorm van samenwerking en contact tussen Praktijk GiB en de cliënt of diens vertegenwoordiger.

## Artikel 3: doelstellingen

Dit klachtenreglement heeft tot doel:

- a) om klachten binnen een termijn van maximaal 6 weken af te handelen;
- b) om de oorzaak van de klacht vast te stellen;
- c) het behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d) het trainen van medewerkers in cliëntgerichtheid;
- e) het continu verbeteren van de kwaliteit van de hulpverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

## Artikel 4: informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op 28-11-2018 d.m.v. plaatsing op de website. Elke medewerker wijst de cliënt voor het aangaan van een samenwerking erop dat Praktijk GiB een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de hulpverlening. Hiervoor tekent de client of diens vertegenwoordiger in onze behandelovereenkomst.
2. Klachten die na behandeling conform artikel 5 van dit klachtenreglement niet zijn opgelost kunnen door de klager of Praktijk GiB worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie van klachtenportaal Zorg.

## Artikel 5: interne klachtcode

Praktijk GiB hanteert onderstaand stappenplan bij de inhoudelijke afhandeling van een klacht.

<b>1. Binnenkomst klacht</b>	
<p>Een klacht moet schriftelijk worden ingediend.</p> <p>Dat kan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* per e-mail : <a href="mailto:info@gibonline.nl">info@gibonline.nl</a> t.a.v. klachten coördinator</li><li>* per post : Rijksweg 25a, 6267 AD Cadier en Keer</li></ul> <p>Om de klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen is het noodzakelijk de volgende gegevens te vermelden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en emailadres,</li><li>* vermelding van de activiteit Praktijk GiB waarop de klacht betrekking heeft,</li><li>* de datum waarop de schriftelijke klacht is verzonden,</li><li>* een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht,</li><li>* eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.</li></ul>	<p>Wie doet wat?</p> <p>De klachtencoördinator** is beheerder van het mailadres en neemt de klacht in ontvangst.</p>
<b>2. Klachtenformulier ontvangen en lezen</b>	
<p>De klachtencoördinator neemt de klacht in ontvangst en vertelt de cliënt dat de klachtencoördinator binnen 5 werkdagen contact op zal nemen voor verdere bespreking van de klacht.</p> <p>Onderstaande standaardmail wordt verzonden.</p> <p>“Beste mevrouw/ meneer,</p> <p><i>Praktijk GiB heeft uw klacht ontvangen. Graag gaan wij met u over uw klacht in gesprek. Onze klachtencoördinator, Marjon Heemskerk, zal uiterlijk binnen 5 werkdagen contact met u opnemen voor de verdere bespreking van uw klacht.</i></p> <p>Hartelijke groeten,</p> <p>Marjon Heemskerk Klachtencoördinator Praktijk GiB”</p>	<p>Wie doet wat?</p> <p>De klachtencoördinator verstuurt het emailbericht</p>
<b>3. Klacht registreren en archiveren</b>	
<p>De klacht wordt ingedeeld in categorieën. De categorieën zijn:</p>	<p>Wie doet wat?</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>*Psychologisch/ pedagogisch handelen</li> <li>*Communicatie en contact (bejegening)</li> <li>*Organisatie / bestuurlijk functioneren</li> <li>*Huisvesting en praktische zaken</li> </ul>	De klachtencoördinator deelt de klacht onder in een categorie.
<b>4. Contact met klager en ontvangstbevestiging</b>	
<p>Ruimschoots binnen het gestelde reactietermijn wordt telefonisch contact opgenomen met de klager.</p> <p>Het gesprek heeft een probleemverhelderend karakter. Doel van het gesprek is de inhoud van de klacht te verkennen.</p> <p>Tijdens het telefonisch contact wordt de klager geïnformeerd over het verdere verloop van de klachtenprocedure.</p> <p>Na het telefoongesprek ontvangt de klager per mail een bevestiging van de afgesproken procedure.</p>	<p><i>Wie doet wat?</i></p> <p>De klachtencoördinator neemt contact op met de klager.</p>
<b>5. Prioriteit van de klacht vaststellen</b>	
<p>De klachtencoördinator stelt vast of Praktijk GiB de klacht zelf kan behandelen of dat er hulp van een externe (lees onafhankelijke klachtencommissie van de NVRG) ingeschakeld dient worden.</p> <p>Ook wordt er vastgesteld óf en op welke werknemers de klacht betrekking heeft.</p>	<p><i>Wie doet wat?</i></p> <p>De klachtencoördinator stelt de prioriteit vast.</p>
<b>6. Eventueel nadere analyse van de klacht</b>	
<p>Indien noodzakelijk wordt er een telefonisch of mondeling vervolgggesprek gevoerd met als doel het verkrijgen van nog ontbrekende informatie.</p> <p>Aan het einde van deze stap is de toedracht van de klacht helder.</p>	<p><i>Wie doet wat?</i></p> <p>De klachtencoördinator neemt indien noodzakelijk contact op.</p>
<b>7. Gewenste acties vaststellen</b>	
<p>De klachtencoördinator stelt de wenselijke acties vast. Indien een medewerker betrokken is bij de klacht worden de klager de betrokken medewerker(s) geïnformeerd over de te nemen stappen. De meest voordehand liggende stap is het voeren van een gesprek; indien wenselijk onder begeleiding van een <u>mediator</u>.</p>	<p><i>Wie doet wat?</i></p> <p>De klachtencoördinator stelt wenselijke acties vast.</p>
<b>8. Terugkoppeling van acties</b>	
<p>Betrokken medewerkers koppelen ondernomen acties terug met de klachtencoördinator. Ook worden aangedragen oplossingen besproken.</p>	<p><i>Wie doet wat?</i></p> <p>Betrokken medewerkers koppelen terug</p>
<b>9. Terugkoppeling aan de klager</b>	

<p>Na de uitgevoerde actie ontvangt de klager een schriftelijke terugkoppeling van de klachtencoördinator. Indien noodzakelijk vindt er een aanvullend persoonlijk gesprek plaats.</p> <p>In de terugkoppeling staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Een korte samenvatting van de klacht</li> <li>*Een opsomming van de reeds ondernomen acties</li> <li>*Een oplossing voor de klacht; wat wordt er in de toekomst veranderd zodat de klacht zich zo mogelijk niet meer kan herhalen.</li> </ul>	<p><i>Wie doet wat?</i></p> <p>De klachtencoördinator formuleert een terugkoppeling en stuurt deze naar de klager</p>
<p><b>10. Vaststellen tevredenheid van de klager</b></p>	
<p>Maximaal 5 werkdagen na het verzenden van de terugkoppeling wordt er door de klachtencoördinator telefonisch contact opgenomen met de klager.</p> <p>Doel van het gesprek is te verhelderen of de klacht naar tevredenheid is opgelost. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost herhaalt de klachtenprocedure zich bij stap 6.</p> <p>Indien er geen overeenstemming kan worden bereikt over afhandeling van de klacht zal er contact worden opgenomen met de externe klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg.</p>	<p><i>Wie doet wat?</i></p> <p>De klachtencoördinator stelt de mate van tevredenheid vast en neemt indien noodzakelijk vervolgstappen.</p>
<p><b>11. Klacht afhandelen</b></p>	
<p>De klachtencoördinator registreert de klacht als afgehandeld in het klachtendossier van Praktijk GiB.</p>	

**\*\*Klachtencoördinator:**

Een klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het inhoudelijk afhandelen van de klacht en het begeleiden van het proces van klachtafhandeling.

Onderstaand de gegevens van de klachtencoördinator van Praktijk GiB.

*Marjon Heemskerk*

*info@gibonline.nl*

*06-25020227*

*werkzaam van maandag t/m donderdag*

**Artikel 6: geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtencoördinator en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

**Artikel 7: verantwoordelijkheden**

1. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie of wat is geklaagd houdt de klachtencoördinator op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtencoördinator houdt het klachtdossier bij.

**Artikel 8: klachtregistratie**

1. De klachtencoördinator registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtencoördinator brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van codes.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen intern besproken en ter besluitvorming voorgelegd.