

Klachtenregeling Praktijk voor de Alternatieve Geneeswijze **CONCEPT**

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de zorgaanbieder of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van zorgverlening, de kwaliteit van de zorgverlening of de hoogte van de declaratie;
- klager: degene die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: degene die is belast met de afhandeling van de klacht;
- zorgaanbieder/zorgverlener: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van zorgverlening tussen de zorgaanbieder en de cliënt.
 2. De zorgaanbieder of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen dragen zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.
-

Artikel 3. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4. Informatie bij aanvang zorgverlening

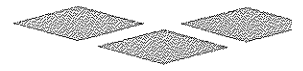
1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De zorgverlener wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van zorgverlening erop dat de praktijk een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de zorgverlening.



2. De zorgaanbieder heeft [in de overeenkomst van zorgverlening/opdracht] [via de algemene voorwaarden] opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij aanvang van de zorgverlening aan de cliënt kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter of aan de geschillencommissie.

Artikel 5. Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt of diens vertegenwoordiger, danwel de nabestaande(n) van een cliënt de praktijk van de zorgaanbieder benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend. De klacht dient te zijn ondertekend. In de klacht dient tenminste vermeld te worden:
 - de naam en het (post)adres van de cliënt;
 - eventueel de naam van diens vertegenwoordiger/nabestaande(n);
 - de dagtekening;
 - de naam van de degene over wie wordt geklaagd;
 - de grond(en) van de klacht;
 - de datum waarop de feiten plaatsvonden waaruit de klacht voortvloeyde.
3. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en onderzoekt de mogelijkheid of klager en degene over wie is geklaagd tot een informele oplossing kunnen komen.
4. Indien degene over wie is geklaagd niet samen met de klager tot een oplossing van de klacht kan komen, stelt de klachtenfunctionaris de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting c.q. reactie/zienswijze te geven op de klacht.
5. De klachtenfunctionaris zal vervolgens in samenspraak met de klager en degene over wie is geklaagd bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden. Zonodig kan de klachtenfunctionaris hierin zelf beslissen.
6. De klachtenfunctionaris houdt de klager en degene over wie wordt geklaagd op de hoogte van het proces.
7. Bij de behandeling van de klacht wordt hoor en wederhoor toegepast.
8. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht. De klachtenfunctionaris mag de behandeling van de klacht eenmalig met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als klager daarmee instemt.
9. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.



10. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

Artikel 8. Klachtregistratie

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