

lechnerconsult

KLACHTENREGELING

1. Doel

De klachtenregeling dient om signalen van onvrede door een opdrachtgever/cliënt serieus te nemen en de mogelijkheid te creëren om de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en betrokken medewerker, te herstellen en recht te doen aan de klager. Daarnaast krijgt Lechnerconsult door systematische verzameling van klachten een beter zicht op mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening. Zo kan de organisatie de dienstverlening op een nog hoger peil brengen en verdere klachten voorkomen.

2. Toepassingsgebied

Het toepassingsgebied omvat het kwaliteitsmanagementsysteem, alle medewerkers en functies binnen de organisatie, inclusief de input van eisen van opdrachtgevers en de output van de aan hen geleverde diensten.

3. Definities en afkortingen

- *Klacht*: ledere uiting van ontevredenheid door een belanghebbende inzake de dienstverlening van Lechnerconsult in het algemeen of betreffende een individuele medewerker. Als de klacht, door klager, of diens wettelijke vertegenwoordiger, niet na een enkele toelichting kan worden verholpen, wordt de klacht als zodanig behandeld, met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel of medisch handelen van de medisch adviseur. Dit laat onverlet dat bij elke klacht er sprake kan zijn van tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke aanspraak.
- *Klager*: De opdrachtgever/cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger die een klacht indient.
- *Betrokken medewerker*: Eenieder die binnen Lechnerconsult werkzaam is.
- *Opdrachtgever*: De instelling of onderneming die een contract aangaat voor het leveren van diensten door Lechnerconsult.
- *Cliënt*: De persoon voor wie een medisch advies opgesteld wordt.

4. Werkwijze

4.1. Algemeen

Verkregen gegevens uit de klachtenregeling worden aangewend in het kader van beleidsvorming en kwaliteitsbewaking. Verder geldt als doel de procedure vast te leggen omtrent de gevolgde handelwijze door Lechnerconsult bij een klacht.

Beschreven is wat onder een klacht wordt verstaan en hoe deze wordt afgehandeld, geregistreerd en gerapporteerd.

Voorts wordt het processchema en de administratieve afhandeling beschreven en aangegeven hoe en welke gegevens vastgelegd worden.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt afgewikkeld kan klager de interne klachtenprocedure laten toetsen in onze externe klachtenprocedure (zie 5).

Indien klager met de uitkomst daarvan niet tevreden staat het klager vrij de kwestie voor te leggen aan de externe Geschillencommissie waarbij Lechnerconsult is aangesloten (zie 6).

4.2 De interne klachtenprocedure

4.2.1 Algemeen

- a. De procedure is gebaseerd op het principe van hoor en wederhoor.
- b. Na binnenkomst van de klacht wordt deze terstond geregistreerd en voorgelegd aan de kwaliteitsmanager. De klacht wordt voor commentaar voorgelegd aan de betrokken medewerker.
- c. Binnen vastgestelde termijn wordt klager in het bezit gesteld van een rapport van ontvangst, met daarin opgenomen de inhoud van de klacht en –indien aan de orde– het commentaar van de betrokken medewerker.
- d. Indien commentaar aan de orde is, wordt klager gedurende 10 werkdagen in de gelegenheid gesteld tot aanvullingen op zijn of haar klacht en het commentaar. Indien deze aanvullingen leiden tot nieuwe aspecten betreffende de dienstverlening krijgt betrokken medewerker andermaal de gelegenheid tot commentaar, dat vervolgens binnen dezelfde termijn wordt voorgelegd aan klager.
- e. Indien een gesprek tussen klager, betrokken medewerker en de kwaliteitsmedewerker zou kunnen bijdragen aan een bevredigende afhandeling van de klacht, zal de kwaliteitsmedewerker dit gesprek realiseren.
- f. Als het dossier op voorgeschreven wijze is gecompleteerd, vat de kwaliteitsmedewerker klacht en commentaren samen en komt daarop in een eindrapport gemotiveerd tot een conclusie.
- g. Klager krijgt de volledige rapportage per e-mail aangeboden. De verzamelde gegevens en de rapportage worden gearchiveerd op gebruikelijke wijze en volgens wettelijke voorschriften. Het staat klager vrij om te verzoeken alle bescheiden overhandigd te krijgen en het dossier uit het archief te verwijderen. Uitsluitend de vermelding in het klachtenregister en het verzoek om vernietiging van gegevens worden dan behouden.

4.2.2 Beoordeling klacht

- a. De kwaliteitsmedewerker zal de inhoud van de klacht expliciteren voor zover deze niet voldoende duidelijk is.
- b. De termijnen binnen de procedure zijn van kracht nadat instemming is bereikt met klager over de formulering van de klacht.
- c. De kwaliteitsmedewerker neemt een beslissing omtrent het aspect van de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft. Hij formuleert zo nodig aanvullende vragen die bij het verzoek om commentaar aan betrokken medewerker worden voorgelegd.
- d. De kwaliteitsmedewerker neemt kennis van de feiten en beschikbare documentatie daarvan. Hij vermeldt feiten en ondersteunende documentatie daarvan apart in de rapportage.
- e. De conclusie neemt in de rapportage een afzonderlijke plaats in.

Klachten kunnen betrekking hebben op:

Tijdigheid; uitvoering; zorgvuldigheid; presentatie; bejegening; rapportage; archivering; nazorg en klachten van andere aard.

4.2.3 Beschrijving rapportage

- a. De rapportage bestaat uit afzonderlijke en herkenbare onderdelen. Naam klager, overige relevante NAW-gegevens, bereikbaarheid en gewenste vorm van communicatie, datum binnenkomst klacht, datum incident, naam betrokken medewerker.
- b. Zij bevat een samenvatting van de klacht die van klager erkenning en instemming heeft. Voorts bevat het een onderdeel met vermelding van de beschikbare feiten, zo mogelijk ondersteund met onderliggende documenten.
- c. In een beschouwing worden de feiten gekoppeld aan de inhoud van de klacht. Zowel positieve argumentatie als eventuele negatieve bevindingen worden in de overweging meegenomen, als wel de zwaarte van de argumentatie en de plaats die dit inneemt in de weging.
- d. Indien derden zijn geraadpleegd in de procedure wordt melding gemaakt of er sprake is van unanieme oordeelsvorming.
- e. Afwijkende standpunten worden opgenomen in de beschouwing. De beschouwing leidt tot een logische en begrijpelijke conclusie omtrent de klacht.
- f. De conclusie bevat altijd een oordeel over het al dan niet (deels) gegrond zijn van de klacht.
- g. Bij een gegronde of deels gegronde klacht is er een expliciete vermelding van de genomen maatregelen ter voorkoming van een soortgelijke klacht in de toekomst.
- h. Bij duidelijke vermoedens van vermoeden van strafrechtelijke of tuchtrechtelijke aspecten wordt klager daarvan op de hoogte gesteld en verwezen naar de bevoegde autoriteiten.
- i. Indien klager, in geval van duidelijke vermoedens van strafrechtelijke aspecten van aangifte afziet, staat het Lechnerconsult ter overweging het dossier ter hand te stellen aan een jurist die aangifte van de vermeende overtreding beoordeelt en zo nodig melding doet bij de bevoegde instantie.
- j. Het afsluitende rapport is beschikbaar uiterlijk 10 werkdagen na binnenkomst van het laatste commentaar van klager.
- k. Klager krijgt de beschikking over het gehele rapport inclusief correspondentie en eventuele commentaren.

4.2.4. Onderdelen rapportage

De rapportage omvat ten minste de volgende onderdelen:

- NAW-gegevens klager.
- Datum incident.
- Inhoud klacht.
- De feiten.
- Beschouwing.
- Conclusie.
- Maatregelen.
- Vervolg.
- Vermelding van procedure en afhandelingstermijnen.
- Eventuele bijlagen.

4.3 Termijnen interne klachtenprocedure

De klachtenprocedure kent verschillende fases. Voor elke fase is een termijn vastgesteld waarbinnen de desbetreffende procesgang is afgehandeld. De volgende fases worden onderscheiden:

Aanmeldfase: Omvat melding klacht, registratie klacht, bevestiging ontvangst, voorleggen kwaliteitsmedewerker, explicitering klacht, indeling klacht, eventueel doorgeleiding klacht, voorleggen betrokken medewerker, commentaar betrokken medewerker, voorleggen klager.

Hernieuwde overweging klager: Omvat mogelijkheid tot aanvullingen en correcties naar aanleiding van feitenverzameling en eerste commentaar betrokken medewerker.

Behandelfase: Omvat besluitvorming, eventuele consultatie en rapportage kwaliteitsmedewerker.

Afhandelingsfase: Omvat reactie klager, afsluiting in klachtenregister, archivering, melding opdrachtgever, uitvoering en implementering maatregelen.

Voor elke termijn geldt in principe een afhandelingstermijn van 10 werkdagen, niet zijnde de dagen van het weekend en feestdagen. De termijnen zijn ingesteld ten behoeve van klager en betrokken medewerker. Desgewenst kan gemotiveerd een verzoek tot uitstel worden ingediend. De kwaliteitsmedewerker besluit tot instemming met verzoek tot uitstel onder punt 9 van de rapportage.

4.4 Klachtenregister

De klacht en klachtenprocedure worden vastgelegd in een klachtenregister.

Dit bestaat uit een geautomatiseerd bestand, waarbij het voortbestaan op verantwoorde wijze is gegarandeerd. Het doel van het register is om alle klachten te waarborgen en registreren. Alle klachten en bijbehorende rapportages kunnen worden getraceerd en aan een analyse onderworpen. Het register is in principe openbaar en volledig en zonder voorbehoud ter inzage aan eenieder met een gemotiveerd verzoek, met inachtneming van de grenzen van het beroepsgeheim bij medische klachten. Op de onderliggende dossierstukken ligt bij Lechnerconsult de verplichting tot bescherming van de privacy van klager en betrokken medewerker. In principe worden uitsluitend documenten voor inzage ter beschikking gesteld indien een ter zake doende machtiging van betrokken personen voorhanden is. De regels voor de privacy worden gerespecteerd, maar voorlopig zijn de persoonsgegevens te achterhalen.

De in het klachtenregister opgenomen gegevens betreffen:

Datum incident; aard van de klacht; betrokken personen; afhandelingstermijnen; en instemming met afhandeling.

4.5 Schematische weergave interne klachtenprocedure

PROCES	ADMINISTRatieve AFHANDELING	VERANTWOORDELIJKE PERSOON
Aanmeldfase	Klachtenregister	Kwaliteitsmedewerker
Heroverweging klager	Rapportage	Klager en betrokken medewerker
Behandelfase	Rapportage	Kwaliteitsmedewerker
Afhandelingsfase	Archief	Kwaliteitsmedewerker

4.6 Slotbepalingen interne klachtenprocedure

- De klager en betrokken medewerker kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door adviseur of advocaat.
- In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van Lechnerconsult, gehoord hebbende de kwaliteitsmedewerker.
- Aan deze klachtenregeling zijn geen kosten verbonden. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van een adviseur of advocaat met zich mee kan brengen.

5. Externe klachtenprocedure Lechnerconsult

Indien klager het niet eens is met de interne afhandeling van de klacht kan deze zich in het kader van onze externe klachtenregeling wenden tot:

FARR

Rozenlaan 115

3051 LP Rotterdam

6. Wettelijke geschilleninstantie

Indien de klachtenhandeling na beoordeling binnen de externe klachtenprocedure naar mening van klager niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan klager zich wenden tot de door het Ministerie erkende Geschilleninstantie waarbij Lechnerconsult is aangesloten:

Geschilleninstantie.

Stichting Zorggeschil

Postbus 1021, 7940 KA Meppel

www.zorggeschil.nl

