

## Klachtenregeling Phitaal

### Artikel 1. **Definities**

Deelnemers:	De medewerkers werkzaam bij Phitaal.
Klager:	Iemand, die gebruik maakt of heeft gemaakt (uiterlijk 3 maanden na de dienstverlening) van de diensten van de behandelaren of overig personeel betrokken bij Phitaal.
Klacht:	Individuele uiting van onvrede of ongenoegen omtrent behandeling of bejegening door een van de behandelaren of overig personeel in dienst van Phitaal, die door klager als onjuist of onterecht wordt ervaren.
Klachtenfunctionaris:	Een onafhankelijk functionaris die belast is met de opvang, ondersteuning en (intern-extern) het terzijde staan van de klager. De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak.
Directie:	Orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen de Phitaal.
Geschilleninstantie:	Een onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak doet als eerdere stappen niet tot een oplossing hebben geleid.
Wkkgz:	De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Doel van de Wkkgz is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren. De wet vervangt de wetten Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

### Artikel 2. **Werkingsfeer**

Alleen die klachten, die betrekking hebben op het functioneren of de dienstverlening van de deelnemers, zullen volgens de regels van dit reglement behandeld worden. De regeling is op te vragen bij de cliënt servicemedewerker van de locatie van Phitaal of in te zien of te downloaden vanaf de website.

### Artikel 3. **Doel**

Dit reglement heeft tot doel:

- Een laagdrempelige klachtenregeling tot stand te brengen, die het contact tussen behandelaar of medewerker en klager kan verbeteren.
- Verbetering van de kwaliteit van zorg en van de dienstverlening.
- Het streven naar een voor beide partijen acceptabele oplossing met betrekking tot de ingediende klacht.
- De procedure te beschrijven met betrekking tot klachten.

Zoals de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg beoogt.

#### Artikel 4. **Procedure**

- 4.1 Eenieder, die een klacht wil indienen aangaande het werk binnen Phitaal, kan hierover informatie krijgen bij de receptie van Phitaal of via de website van Phitaal.
- 4.2 Indien iemand daadwerkelijk een klacht wil indienen zal de cliënt servicemedewerker aan de balie de te volgen procedure uitleggen aan de klager en een kopie van het reglement overhandigen.
- 4.3 De procedure is als volgt:
- a. De klacht (inhoudelijke klachten ten aanzien van behandeling of organisatorisch van aard bijv. over de planning of communicatie) wordt besproken met de (betrokken) behandelaar of mede- werker van Phitaal. In het cliëntendossier wordt altijd een aantekening hierover gemaakt. Hierin wordt vermeldt : aard van de klacht, (mogelijke) oplossing en de reactie van de klager. Als de klacht opgelost is, dan ontvangt de klager hiervan een schriftelijke bevestiging.
  - b. Indien de klager vindt dat zijn of haar klacht om welke reden dan ook niet naar tevredenheid is opgelost of niet met de behandelaar of medewerker wil bespreken dan wordt de klacht be- sproken met de manager van Phitaal. In het cliëntendossier wordt altijd een aantekening hierover gemaakt. Hierin wordt vermeldt: aard van de klacht, (mogelijke) oplossing en de reactie van de klager. Als de klacht opgelost is, dan ontvangt de klager hiervan een schriftelijke bevestiging.
  - c. Als beide bovenstaande stappen zijn doorlopen en niet tot een oplossing hebben geleid of niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, dan kan de klager een formele klacht schriftelijk indienen bij de directie van Phitaal. De directie zal de intern klachtenfunctionaris inschakelen om de klager te ondersteunen en te bemiddelen bij zijn klacht.

#### Artikel 5. **Interne Klachtenfunctionaris**

- 5.1 De klager wordt bijgestaan door de interne klachtenfunctionaris.
- 5.2 De interne klachtenfunctionaris onderzoekt zorgvuldig de klacht en houdt de klager op de hoogte van de voortgang.
- 5.3 De interne klachtenfunctionaris draagt zorg voor bemiddeling en past hoor en wederhoor toe. Informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
- 5.4 De interne klachtenfunctionaris maakt een verslag van het proces en de afspraken, niet van de inhoud. Dit wordt schriftelijk vastgelegd en door beide partijen bevestigd. De directie ontvangt het schriftelijk afschrift.

- 5.5 Als ondanks bemiddeling geen oplossing wordt bereikt dan verwijst de interne klachtenfunctionaris voor verdere afhandeling terug naar de directie van Phitaal.

#### Artikel 6. **Externe klachtenfunctionaris**

- 6.1 Als de eerdere stappen niet geleid hebben tot een oplossing, dan schakelt de directie de externe klachtenfunctionaris in.
- 6.2 De klager wordt gratis bijgestaan door de externe klachtenfunctionaris.
- 6.3 De externe klachtenfunctionaris onderzoekt zorgvuldig de klacht en houdt de klager op de hoogte van de voortgang.
- 6.4 De externe klachtenfunctionaris draagt zorg voor bemiddeling en past hoor en wederhoor toe. Informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
- 6.5 De externe klachtenfunctionaris maakt een verslag van het proces en de afspraken, niet van de inhoud. Dit wordt schriftelijk vastgelegd en door beide partijen bevestigd. De directie ontvangt het schriftelijk afschrift.
- 6.6 Als ondanks bemiddeling geen oplossing wordt bereikt dan verwijst de externe klachtenfunctionaris voor verdere afhandeling terug naar de directie van Phitaal.

#### Artikel 7. **Besluit directie**

- 7.1 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de directie waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel en advies het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de directie over en naar aanleiding van het advies heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 7.2 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de directie noodzaakt, kan de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengd worden. De directie doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
- 7.3 Als de klager het niet eens is met dit besluit, kan dit worden voorgelegd aan de geschilleninstantie. De directie doet melding van de klacht bij de geschilleninstantie, meldingen kunnen niet door de klager worden gedaan bij de geschilleninstantie.

#### Artikel 8. **Geschilleninstantie**

- 8.1 De geschilleninstantie is een onafhankelijk orgaan die een bindend advies en/of schadevergoeding kan opleggen.

Artikel 9. **Het niet of niet verder behandelen van een klacht.**

- 9.1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze wordt ingetrokken of naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen. De klager moet dit schriftelijk doen.
- 9.2 Een klacht wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat:
- dezelfde klacht al is ingediend bij de geschillencommissie of een ander college dat is belast met (tucht-)rechtspraak.
  - bij een rechterlijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld dan wel elders een schadevergoedingsprocedure loopt.

Artikel 10. **Toezicht**

- 10 De directie van Phitaal ziet erop toe dat dit reglement wordt nageleefd.

