

## **KLACHTENREGELING**

*Dit document is voor het laatst aangepast op d.d.: 01-10-2022*

### **Als u niet tevreden bent**

Praktijk Beeldinzicht vindt het belangrijk dat u tevreden bent over de diensten die aan u geleverd worden. Ik wil u graag goed en zorgvuldig behandelen, maar ook ik kan fouten maken. Soms gebeuren er dingen waar u het niet mee eens bent of doe ik dingen op een manier waarin u zich niet kunt vinden. Uw klacht is voor mij aanleiding om met u in gesprek te gaan. Ik hecht aan een goede dienstverlening. Uw klacht kan mij helpen om mijn dienstverlening verder te verbeteren.

### **Wkkgz**

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz 2017) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van betreffende klachten (artikel 13, lid 1 Wkkgz). Praktijk Beeldinzicht is in het bezit van een klachtenregeling en is aangesloten bij SoloPartners, een brancheorganisatie voor zzp'ers in de zorg. De klachtenregeling draagt eraan bij dat (potentiële) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele wijze worden opgelost en formele klachten worden voorkomen.

### **Klacht bespreken**

U moet de mogelijkheid hebben om onvrede of een klacht neer te leggen bij Praktijk Beeldinzicht. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden. Geprobeerd zal worden deze klacht in eerste instantie op te lossen in een laagdrempelig gesprek.

Ik kan uw klacht in behandeling nemen als duidelijk is waarop uw klacht exact betrekking heeft. Ik vraag u dan ook in uw klacht in ieder geval de volgende gegevens op te nemen:

- a. Een omschrijving van uw klacht. Waarmee bent u het niet eens? Wat had volgens u anders gemoeten?
- b. Wanneer en waar heeft een en ander plaatsgevonden?
- c. Op wie heeft de klacht betrekking?
- d. Uw eigen gegevens (naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres waarop u bereikbaar bent). Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht, ontvangt u een bevestiging per mail. U ontvangt alle relevante informatie over het afhandelen van uw klacht. Daarnaast ontvangt u binnen 4 weken een uitnodiging voor een gesprek en een inhoudelijke reactie. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, dan wordt u hiervan op de hoogte gesteld. Alle uitingen van ontevredenheid en klachten worden zeer serieus genomen door Praktijk Beeldinzicht en worden vertrouwelijk behandeld.

### **Registratie**

Alle klachten die worden ingediend worden geregistreerd in een klachtenregister. Praktijk Beeldinzicht gebruikt hiervoor de klachtenregistratie van SoloPartners. De volgende gegevens worden in het Klachtenregister opgenomen:

- a. Datum van indiening van de klacht
- b. Naam van de klager
- c. Naam van de beklagde
- d. Korte omschrijving van de klacht
- e. Categorieaanduiding (personen, begeleiding, samenwerking, anders)

f. Uitspraak van de Klachtencommissie

g. Eventuele aanbevelingen van de Klachtencommissie aan Praktijk Beeldinzicht

### **Klachtenregeling**

Indien een gesprek met Praktijk Beeldinzicht geen bevredigende uitkomst heeft, kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van Stichting Klachtenregeling (SKR). Stichting Klachtenregeling bekijkt of er ruimte is voor een gesprek tussen de cliënt en zorgaanbieder. U of uw wettelijk vertegenwoordiger kan advies inwinnen bij een klachtenfunctionaris en ondersteuning vragen bij het formuleren van de klacht. Samen wordt geprobeerd de klacht op informele wijze op te lossen. U dient een klacht in door invulling van het klachtenformulier op [www.klachtenregeling.nl](http://www.klachtenregeling.nl) of door contact op te nemen met SKR via [info@klachtenregeling.nl](mailto:info@klachtenregeling.nl). De datum waarop de klacht in volledigheid is ontvangen, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn. Als we gezamenlijk tot een oplossing zijn gekomen, stopt de procedure. De procedure stopt ook wanneer de klacht niet ontvankelijk is; de klacht wordt dan niet in behandeling genomen door de geschilleninstantie.

### **Geschilleninstantie**

Indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt, en de klacht ontvankelijk is, kunt u zich wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie waarbij mijn praktijk is aangesloten. Zij zullen de klacht opnieuw beoordelen. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Eventueel kan ook een schadeclaim worden toegekend. Praktijk Beeldinzicht is voor de afhandeling van klachten aangesloten bij SoloPartners. Hun gegevens zijn:

SoloPartners

Ridderhof 7

5341 HS Oss

telefoonnummer: 085-2010140

[info@solopartners.nl](mailto:info@solopartners.nl)

[www.solopartners.nl](http://www.solopartners.nl)

### **Meer informatie**

[Rijksoverheid.nl](http://Rijksoverheid.nl)

[solopartners.nl](http://solopartners.nl)