

Klachtenreglement

Trauma-praktijk Bastiaan Everink MSc

1. Algemene bepalingen

1.1 Doel

Dit klachtenreglement heeft als doel om klachten van cliënten op een zorgvuldige, laagdrempelige en transparante wijze te behandelen, conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Het reglement beoogt:

- Het herstellen van vertrouwen tussen cliënt en behandelaar;
- Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening;
- Het zorgvuldig afhandelen van signalen en onvrede.

1.2 Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op alle cliënten die gebruik maken van de diensten van de praktijk van Bastiaan Everink, gevestigd aan Singel 74 hs, 1015 AC Amsterdam.

2. Begripsbepalingen

- Cliënt: de persoon die zorg, coaching of therapie ontvangt.
 - Klacht: iedere uiting van onvrede over handelen of nalaten van de zorgverlener.
 - Klager: degene die een klacht indient (cliënt of vertegenwoordiger).
 - Zorgverlener: Bastiaan Everink, handelend onder Trauma-praktijk Bastiaan Everink MSc.
 - Klachtenfunctionaris: een onafhankelijke en onpartijdige functionaris die ondersteuning biedt bij het indienen en afhandelen van klachten.
-

3. Indienen van een klacht

3.1 Wijze van indienen

Een klacht kan worden ingediend:

- Mondeling tijdens een sessie;
- Schriftelijk per e-mail of post;

3.2 Laagdrempeligheid

Cliënten worden aangemoedigd om onvrede in eerste instantie direct te bespreken met de zorgverlener, zodat gezamenlijk naar een oplossing kan worden gezocht.

4. Klachtenfunctionaris

De praktijk is aangesloten bij een externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris:

- Ondersteunt de klager bij het formuleren van de klacht;
- Bemiddelt tussen cliënt en zorgverlener;
- Geeft informatie en advies over de procedure;
- Is onafhankelijk en onpartijdig;
- Heeft geheimhoudingsplicht.

Contactgegevens van de klachtenfunctionaris: H.W. Nugteren – Dwarsgraafweg 3 – 3774 TG Kootwijkerbroek

5. Behandeling van de klacht

5.1 Ontvangst

Na ontvangst van de klacht wordt deze zo spoedig mogelijk bevestigd aan de klager.

5.2 Onderzoek en behandeling

- De klacht wordt inhoudelijk besproken met de betrokken partijen;
- Er vindt hoor en wederhoor plaats;
- De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om tot een oplossing te komen.

5.3 Termijnen

- De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld;
 - Deze termijn kan éénmalig met maximaal vier weken worden verlengd;
 - De klager wordt hierover tijdig geïnformeerd.
-

6. Uitkomst van de klacht

De klager ontvangt een schriftelijke terugkoppeling waarin:

- De bevindingen worden beschreven;
 - Een inhoudelijke reactie op de klacht wordt gegeven;
 - Eventuele verbetermaatregelen worden benoemd.
-

7. Geheimhouding en privacy

- Alle informatie met betrekking tot klachten wordt vertrouwelijk behandeld;
 - Persoonsgegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
 - Informatie wordt uitsluitend gedeeld voor zover noodzakelijk voor de behandeling van de klacht.
-

8. Registratie en kwaliteitsverbetering

- Klachten worden geregistreerd;
 - Periodiek worden klachten geëvalueerd;
 - Waar nodig worden verbetermaatregelen doorgevoerd in de praktijkvoering;
 - Signaleringen worden gebruikt ter verbetering van de kwaliteit van zorg en begeleiding.
-

10. Rechten van de cliënt

De cliënt heeft recht op:

- Een laagdrempelige toegang tot de klachtenprocedure;
 - Ondersteuning door een klachtenfunctionaris;
 - Een zorgvuldige en tijdige behandeling van de klacht;
 - Transparantie over de uitkomst;
-