

Inleiding

De gezondheidszorg kent het klachtrecht voor patiënten dat sinds 1995 geregeld is in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ). Het klachtrecht wordt beschouwd als een van de patiëntenrechten. Het klachtrecht is het recht op een behoorlijke afhandeling van een klacht in een interne of externe procedure.

Het klachtreglement beoogt opdrachtgevers/ klanten een laagdrempelige mogelijkheid te bieden hun klachten kenbaar te maken en een behoorlijke afhandeling van klachten te waarborgen.

Het doel van het klachtreglement is enerzijds opdrachtgevers/ klanten een mogelijkheid bieden voor genoegdoening en rechtvaardiging, anderzijds ook om kwaliteitsverbetering van de dienstverlening te bewerkstelligen.

De klachtregeling is nadrukkelijk niet bedoeld ten behoeve van afhandeling van schadeclaims of als een mogelijkheid om een advies inzake arbeidsgeschiktheid te herroepen of een oordeel te geven over re-integratie-inspanningen. Evenmin worden adviezen gegeven aan werkgever inhoudelijk heroverwogen of beoordeeld. De Klachtencommissie behandelt geen klachten die zij beschouwt als een verzoek om een 'second opinion'.

De klachtregeling laat onverlet dat opdrachtgevers/ klanten zich ook rechtstreeks kunnen wenden tot het medisch tuchtcollege, een schadevergoeding kunnen eisen bij de civiele rechter of zelfs de officier van justitie kunnen bewegen een strafzaak te starten.

1 Begripsbepalingen

- 1.1** Aanbieder: WerkNed B.V.
- 1.2** Opdrachtgever / klant: natuurlijke- of rechtspersoon die gebruik maakt van de diensten van WerkNed B.V.
- 1.3** Klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een opdrachtgever / klant door WerkNed B.V. of door een persoon die voor WerkNed B.V. werkzaam is.
- 1.4** Klager: degene die een klacht indient.
- 1.5** Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

2 Wie kan een klacht indienen?

Een klacht over een gedraging jegens opdrachtgever / klant kan worden ingediend door:

- De betreffende opdrachtgever / klant
- Diens wettelijke vertegenwoordiger
- Diens gemachtigde
- Diens zakenwaarnemer
- Diens nabestaanden

3 Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit.

4 Bij wie kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- Degene op wie de klacht betrekking heeft
- Diens leidinggevende
- Kwaliteitsmanager van WerkNed B.V.
- De directie van WerkNed B.V.

4.1 De medewerker en diens leidinggevende

- Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
- Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit attent op de klachtenregeling en de kwaliteitsmanager.
- Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
- Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

4.2 De kwaliteitsmanager

- De kwaliteitsmanager informeert opdrachtgever / klant, medewerkers en derden over de klachten regeling.
- De kwaliteitsmanager adviseert degenen die overwegen een klacht indienen.
- De kwaliteitsmanager registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de kwaliteitsmanager schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de directie van WerkNed B.V. De kwaliteitsmanager kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
- Contact via: kwalitytsmanager@werkned.nl

4.3 De directie van WerkNed B.V.

- Door de directie worden klachten afgehandeld, die niet in een eerdere fase konden worden opgelost. De directie past het beginsel van hoor en wederhoor toe en hoort de kwaliteitsmanager.
- Door de directie wordt vervolgens een beslissing genomen, die schriftelijk wordt medegedeeld aan klager en overige betrokkenen. De directie wijst de klager schriftelijk op andere mogelijkheden (zoals een externe klachtencommissie) die klager heeft om zijn klacht in te dienen

5 **Behandeling van de klacht in termijnen**

- Binnen 5 werkdagen wordt er een bericht van kennisgeving van ontvangst van de klacht naar de klager verzonden.
- Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht dient de klacht door WerkNed B.V. afgehandeld zijn. Het oordeel van WerkNed B.V. kan zijn;
 - o niet ontvankelijk,
 - o ontvankelijk doch niet gegrond,
 - o ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond,
 - o ontvankelijk en gegrond.
- Het oordeel van WerkNed B.V. is gemotiveerd en bij (gedeeltelijke) gegrond bevinding zo mogelijk voorzien van aanbevelingen. WerkNed B.V. zendt haar oordeel aan de klager en de beklagde.

6 **Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door WerkNed B.V. en /of door de (externe)klachtencommissie wenst.

7 **Evaluatie van de klachten**

De geregistreerde klachten geanalyseerd en geëvalueerd door de kwaliteitsmanager en directie. Indien klachten daartoe aanleiding geven, worden maatregelen genomen om herhaling in de toekomst te vermijden.

Na elke (afgehandelde) klacht zal de leidinggevende of de kwaliteitsmanager de afhandeling van de klacht met de betrokkenen evalueren.