

04.1 Klachtenregeling

1. Doel van deze klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft als doel:

- het zorgvuldig en respectvol omgaan met onvrede of klachten van cliënten;
- het herstellen van vertrouwen waar mogelijk;
- het leren van signalen die iets zeggen over mijn werkwijze;
- het voldoen aan de eisen van de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**.

Een klacht wordt gezien als een signaal dat serieus genomen moet worden, niet als aanval.

2. Wat wordt verstaan onder een klacht

Een klacht is iedere uiting van onvrede over:

- de begeleiding of behandeling;
- mijn houding, communicatie of handelen;
- de organisatie van de praktijk;
- ervaren onveiligheid of onzorgvuldigheid.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden geuit.

3. Laagdrempelig bespreken

Wanneer een cliënt onvrede of een klacht ervaart, nodig ik de cliënt uit om dit **eerst met mij te bespreken**.

Dit gesprek is gericht op:

- luisteren en begrijpen;
- verduidelijking van verwachtingen;
- herstel of oplossing waar mogelijk.

Ik neem klachten serieus en ga hier zorgvuldig en respectvol mee om.

4. Ontvangst en vastlegging

Wanneer een klacht wordt geuit:

- bevestig ik de ontvangst van de klacht;
- leg ik de klacht feitelijk vast;
- noteer ik datum, aard van de klacht en betrokkenen.



04.1 Klachtenregeling

De vastlegging wordt opgeslagen in de KMS-map **04 Klachten & geschillen**.

5. Behandeling van de klacht

Bij de behandeling van een klacht:

- neem ik de klacht in behandeling binnen een redelijke termijn;
- onderzoek ik wat er is gebeurd;
- geef ik de cliënt ruimte om zijn of haar ervaring toe te lichten;
- reflecteer ik op mijn eigen handelen;
- zoek ik naar een passende oplossing of herstel.

Mijn uitgangspunt is transparantie en zorgvuldigheid.

6. Uitkomst en terugkoppeling

Na behandeling van de klacht:

- bespreek ik de uitkomst met de cliënt;
- leg ik vast welke afspraken of conclusies zijn getrokken;
- benoem ik eventuele leerpunten of aanpassingen.

Wanneer de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt deze afgesloten.

7. Externe klachtenregeling

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, informeer ik de cliënt over de mogelijkheid om gebruik te maken van de onafhankelijke klachtenregeling van de **Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG)**.

De cliënt wordt gewezen op:

- de klachtenfunctionaris van de NFG;
- de mogelijkheid van ondersteuning;
- de geschillencommissie bij escalatie.

Deze externe route wordt ook vermeld op mijn website en in het intakeproces.

8. Relatie met incidenten en kwaliteit

Klachten kunnen aanleiding zijn voor:

- registratie als incident (indien van toepassing);
- bespreking in intervisie;



04.1 Klachtenregeling

- aanpassing van werkwijze of protocollen;
- opname in de jaarlijkse KMS-evaluatie.

Klachten worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering, niet voor schuldtoewijzing.

9. Bewaartermijn

Klachtregistraties worden bewaard zolang dit noodzakelijk is voor zorgvuldige afhandeling en verantwoording, volgens wettelijke kaders.

10. Borging

Deze klachtenregeling:

- is beschikbaar voor cliënten;
- wordt periodiek geëvalueerd;
- maakt onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem van de praktijk.

