

Klachtenprocedure

Revalidatiecentrum Drechtsteden-Haaglanden



Samen maken we het verschil

Stap 1 - Ontvangstbevestiging klacht

Een klacht kan via twee communicatiekanalen binnenkomen: mondeling of via het klachtenformulier op de website onder het kopje: "kwaliteit". Indien een klacht mondeling wordt geformuleerd, bekijkt de behandelaar aan wie de klacht wordt geuit of het mogelijk is om samen tot een oplossing te komen. Mocht dit onverhoopt niet lukken, dan kan een klacht worden ingediend via het klachtenformulier op de website. Het is ook mogelijk om direct een klacht via het klachtenformulier op de website in te dienen.

Stap 2 - Registreren van een klacht

Een ingevuld en verstuurd klachtenformulier komt automatisch binnen bij de back-office. De klacht wordt vervolgens door de kwaliteitsmanager geregistreerd.

De datum van ontvangst geldt als start voor de behandelingstermijn van 6 weken.

Stap 3 - Ontvankelijkheidsonderzoek

Voordat een klacht in behandeling wordt genomen, wordt de klacht beoordeeld op ontvankelijkheid. Dit wordt gedaan binnen 5 werkdagen na ontvangst de klacht.

Een klacht is niet ontvankelijk indien er sprake is van:

- ✓ anonieme klachten
- ✓ vage klachten
- ✓ klachten die voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- ✓ klachten over het beleid
- ✓ klachten over zaken waarover de organisatie geen bevoegdheid heeft

Stap 4 - Terugkoppeling

De kwaliteitsmanager brengt u na het ontvankelijkheidsonderzoek op de hoogte van de beslissing omtrent de ontvankelijkheid van de klacht. Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt u van de reden op de hoogte gebracht. Als de klacht wel ontvankelijk is, wordt u hiervan op de hoogte gebracht en geïnformeerd over de termijn van afhandeling.

Stap 5 - Behandeling en onderzoeken klacht

- De klachtenmanager stelt een onderzoek in naar de achterliggende oorzaak van de klacht.
- Indien de voorgestelde termijn niet haalbaar is, informeert de kwaliteitsmanager u hierover.
- De klachtenmanager voert in alle onafhankelijkheid zijn onderzoek uit en mag geen instructies ontvangen over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld dient te worden.
- De klachtenmanager is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een neutrale houding in te nemen.

Stap 6 - Antwoord aan klager

Na het onderzoeken van de klacht, stelt de klachtenmanager een mail op met de uitkomst van het onderzoek.

Stap 8 - Registreren van afhandeling

De afhandeling van de klacht wordt geregistreerd door de kwaliteitsmanager.

Stap 9 - Klachtencommissie indien klacht niet intern kan worden opgelost

Indien de evaluatie van de uitkomst van het onderzoek door u als negatief wordt beoordeeld en de klacht niet intern kan worden opgelost, zal geschilleninstantie Quasir de behandeling van de klacht overnemen.

Stap 10 - Het evalueren van de ingekomen klachten

Ieder half jaar worden door de kwaliteitsmanager en de directie de ingekomen klachten geëvalueerd.