

Doel van de klachtenregeling

Doel van de klachtenregeling is om het ongenoegen van cliënten zo snel mogelijk weg te nemen, soortgelijke onvrede of klachten in de toekomst te voorkomen en een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de zorgverlening.

Opzet van de klachtenregeling

De klachtenregeling van de NVGzP voorziet in drie stappen:

Stap 1: Samen oplossen

In geval van onvrede of klachten heeft het natuurlijk de voorkeur om deze onderling te bespreken en af te handelen. Wij adviseren je om op dit punt een zo open mogelijke houding aan te nemen. De ervaring leert dat veel officiële klachten op deze manier voorkomen kunnen worden.

Stap 2: De klachtenfunctionaris

De NVGzP kent een eigen klachtenfunctionaris waar je gratis gebruik van kunt maken als je bij ons deelneemt aan de klachtenregeling. Hij is het eerste aanspreekpunt in het geval je er samen met je cliënt niet uitkomt, of indien de cliënt er de voorkeur aan geeft direct een onafhankelijk buitenstaander te consulteren. De klachtenfunctionaris adviseert de cliënt hoe zijn/haar klacht het beste besproken kan worden. Dit kan ook het advies inhouden om de klacht aan een externe instantie voor te leggen, zoals het tuchtcollege voor de gezondheidszorg.

Uitgangspunt voor de klachtenfunctionaris is de klacht van de cliënt en de wensen van de cliënt met betrekking tot de behandeling daarvan. Daarbij is de inspanning van de klachtenfunctionaris in de regel gericht op deëscalatie: het bespreekbaar maken en afhandelen van de klacht op een zo laag mogelijk niveau.

Stap 3: Officiële klacht

In het geval de cliënt een klacht in wil dienen, heeft de cliënt de keuze tussen bemiddeling door de klachtenfunctionaris of behandeling door de onafhankelijke klachtencommissie. Het is verstandig, voor zowel zorgaanbieder als cliënt, om de klachtenfunctionaris in te schakelen.

Bemiddeling

Als de cliënt kiest voor bemiddeling, treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar. Deze bemiddeling kan telefonisch of soms schriftelijk plaatsvinden. Als de cliënt dit wenst, kan echter ook sprake zijn van een in vivo bemiddelingsgesprek. De keuze tussen telefonische- of schriftelijke afhandeling en een bemiddelingsgesprek, is in alle gevallen aan de cliënt en de klachtenfunctionaris.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is drs. Piet de Boer.