

## KLACHTENREGELING LECHNERCONSULT

### **1. Doel :**

De klachtenregeling heeft ten doel signalen van onvrede door een opdrachtgever/cliënt serieus te nemen en het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en betrokken medewerker, en recht te doen aan de klager. Tevens om door het systematisch verzamelen van klachten een beter zicht te verkrijgen op mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening en dit te benutten voor verbetering van de dienstverlening en voorkomen van verdere klachten.

### **2. Toepassingsgebied :**

Het toepassingsgebied omvat het kwaliteitsmanagementsysteem, alle medewerkers en functies binnen de organisatie, inclusief de input van eisen van opdrachtgevers en de output van de aan hen geleverde diensten.

### **3. Definities en afkortingen :**

**Klacht :** Iedere uiting van ontevredenheid door een belanghebbende inzake de dienstverlening van Lechnerconsult in het algemeen of inzake de handelswijze van individuele medewerkers van Lechnerconsult, als klacht aangeduid door klager of diens wettelijke vertegenwoordiger, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel of medisch handelen van de medisch adviseur.

**Klager :** De opdrachtgever/cliënt dan wel hun vertegenwoordiger die een klacht indient.

**Betrokken medewerker :** Een ieder die binnen Lechnerconsult diensten levert aan de opdrachtgever/cliënt.

**Opdrachtgever :** De instelling of onderneming die een contract aangaat voor het leveren van diensten door Lechnerconsult BV.

**Cliënt :** De persoon voor wie een medisch advies opgesteld wordt.

### **4. Referenties :**

Niet van toepassing.

### **5. Werkwijze :**

#### **5.1. Algemeen**

Verkregen gegevens uit de klachtenregeling worden aangewend in het kader van beleidsvorming en kwaliteitsbewaking. Verder geldt als doel de procedure vast te leggen omtrent de gevolgde handelswijze door Lechnerconsult bij een klacht. Beschreven is wat onder een klacht wordt verstaan en hoe deze wordt afgehandeld, geregistreerd en gerapporteerd.

Voorts wordt het processchema en de administratieve afhandeling beschreven en aangegeven hoe en welke gegevens vastgelegd worden. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt afgewikkeld staat het de klager vrij de klachtenprocedure voor te leggen aan een externe autoriteit.

## 5.2 De klachtenprocedure

### 5.2.1 Algemeen

- a. De procedure is gebaseerd op het principe van hoor en wederhoor.
- b. Na binnenkomst van de klacht wordt deze terstond geregistreerd en voorgelegd aan de kwaliteitsmanager. De klacht wordt voor commentaar voorgelegd aan de betrokken medewerker.
- c. Binnen vastgestelde termijn wordt klager in het bezit gesteld van een rapport van ontvangst, met daarin opgenomen de inhoud van de klacht en het commentaar van de betrokken medewerker.
- d. Klager wordt gedurende 10 werkdagen in de gelegenheid gesteld tot aanvullingen op zijn of haar klacht en het commentaar. Indien deze aanvullingen leiden tot nieuwe aspecten betreffende de dienstverlening krijgt betrokken medewerker andermaal de gelegenheid tot commentaar wat vervolgens binnen dezelfde termijn wordt voorgelegd aan klager.
- e. Indien een gesprek tussen klager, betrokken medewerker en de kwaliteitsmanager zou kunnen bijdragen aan een bevredigende afhandeling van de klacht, zal dit gesprek door de kwaliteitsmanager worden gerealiseerd.
- f. Als het dossier op voorgeschreven wijze is gecompleteerd vat de kwaliteitsmanager klacht en commentaren samen en komt daarop in een eindrapport gemotiveerd tot een conclusie.
- g. Klager krijgt de volledige rapportage schriftelijk aangeboden.
- i. De verzamelde gegevens en de rapportage worden gearhiveerd op gebruikelijke wijze en volgens wettelijke voorschriften. Het staat klager vrij om te verzoeken alle bescheiden overhandigd te krijgen en het dossier uit het archief te verwijderen. Uitsluitend de vermelding in het klachtenregister en het verzoek om vernietiging van gegevens worden dan behouden.

### 5.2.2 Beoordeling klacht

- a. De kwaliteitsmanager zal de inhoud van de klacht expliciteren voorzover deze niet voldoende duidelijk is.
- b. De termijnen binnen de procedure zijn van kracht nadat instemming is bereikt met klager over de formulering van de klacht.
- c. De kwaliteitsmanager neemt een beslissing omtrent het aspect van de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft. Hij formuleert zo nodig aanvullende vragen die bij het verzoek om commentaar aan betrokken medewerker worden voorgelegd.
- d. De kwaliteitsmanager neemt kennis van de feiten en beschikbare documentatie daarvan. Hij vermeldt feiten en ondersteunende documentatie daarvan apart in de rapportage.
- e. De conclusie neemt een afzonderlijke plaats in in de rapportage.

Klachten kunnen betrekking hebben op: tijdigheid; uitvoering; zorgvuldigheid; presentatie; bejegening; rapportage; archivering; nazorg en klachten van andere aard.

### 5.2.3 Beschrijving rapportage

- a. De rapportage bestaat uit afzonderlijke en herkenbare onderdelen. Naam klager, overige relevante NAW gegevens, bereikbaarheid en gewenste vorm van communicatie, datum binnenkomst klacht, datum incident, naam betrokken medewerker.
- b. Zij bevat een samenvatting van de klacht die van klager erkenning en instemming heeft. Voorts bevat het een onderdeel met vermelding van de beschikbare feiten, zo mogelijk ondersteund met onderliggende documenten.
- c. In een beschouwing worden de feiten gekoppeld aan de inhoud van de klacht. Zowel positieve argumentatie als eventuele negatieve bevindingen worden in de overweging meegenomen, als wel de zwaarte van de argumentatie en de plaats die dit inneemt in de weging.

- d. Indien derden zijn geraadpleegd in de procedure wordt melding gemaakt of er sprake is van unanieme oordeelsvorming.
- e. Afwijkende standpunten worden opgenomen in de beschouwing. De beschouwing leidt tot een logische en te begrijpen conclusie omtrent de klacht.
- f. De conclusie doet altijd uitspraak over het al dan niet gegrond of deels gegrond zijn van de klacht.
- g. Bij een gegronde of deels gegronde klacht is er een expliciete vermelding van de genomen maatregelen ter voorkoming van een soortgelijke klacht in de toekomst.
- h. Bij vermoeden van strafrechtelijke of tuchtrechtelijke aspecten wordt in eerste instantie klager op de hoogte gesteld van dit vermoeden en verwezen naar de bevoegde autoriteiten.
- i. Bij uitblijven van aangifte van klager wordt het dossier ter hand gesteld van een jurist die de aangifte van de vermeende overtreding beoordeelt en meldt bij de bevoegde instantie.
- j. Het afsluitende rapport is beschikbaar 10 werkdagen na binnenkomst van het laatste commentaar van klager.
- k. Klager krijgt de beschikking over het gehele rapport inclusief correspondentie en commentaren.

#### **5.2.4. Onderdelen rapportage**

De rapportage omvat tenminste de volgende onderdelen :

- NAW gegevens klager.
- Datum incident.
- Inhoud klacht.
- De feiten.
- Beschouwing.
- Conclusie.
- Maatregelen.
- Vervolg.
- Vermelding van procedure en afhandelingstermijnen.
- Eventuele bijlagen.

#### **5.3 Termijnen**

De klachtenprocedure kent verschillende fases. Voor elke fase is een termijn vastgesteld waarbinnen de desbetreffende procesgang is afgehandeld. De volgende fases worden onderscheiden :

##### Aanmeldfase

Omvat melding klacht, registratie klacht, bevestiging ontvangst, voorleggen kwaliteits-manager, explicitering klacht, indeling klacht, eventueel doorgeleiding klacht, voorleggen betrokken medewerker, commentaar betrokken medewerker, voorleggen klager.

##### Hernieuwde overweging klager

Omvat mogelijkheid tot aanvullingen en correcties naar aanleiding van feitenverzameling en eerste commentaar betrokken medewerker.

##### Behandelfase

Omvat besluitvorming, eventuele consultatie en rapportage kwaliteitsmanager.

##### Afhandelingsfase

Omvat reactie klager, afsluiting in klachtenregister, archivering, melding opdrachtgever, uitvoering en implementering maatregelen.

Voor elke termijn geldt in principe een afhandelingstermijn van 10 werkdagen, niet zijnde de dagen van het weekend en feestdagen. De termijnen zijn ingesteld ten behoeve van klager en betrokken medewerker. Desgewenst kan gemotiveerd een verzoek tot uitstel worden ingediend. De kwaliteitsmanager besluit tot instemming met verzoek tot uitstel onder punt 9 van de rapportage.

## 5.4 Klachtenregister

De klacht en klachtenprocedure worden vastgelegd in een klachtenregister.

Deze bestaat uit een geautomatiseerd bestand, waarbij het voortbestaan op verantwoorde wijze is gegarandeerd. Het doel van het register is het waarborgen dat alle klachten worden en zijn geregistreerd. Alle klachten en bijbehorende rapportages kunnen worden getraceerd en aan een analyse onderworpen. Het register is in principe openbaar en volledig en zonder voorbehoud ter inzage aan een ieder met een gemotiveerd verzoek, met inachtneming van de grenzen van het beroepsgeheim bij medische klachten. Op de onderliggende dossierstukken ligt bij Lechnerconsult de verplichting tot bescherming van de privacy van klager en betrokken medewerker. In principe worden uitsluitend documenten voor inzage ter beschikking gesteld indien een ter zake doende machtiging van betrokken personen voorhanden is. Ter bescherming van de privacy zullen in het register noch personen, noch incidenten direct te herleiden zijn tot traceerbare persoonlijke gegevens.

De in het klachtenregister opgenomen gegevens betreffen :

- Datum incident.
- Aard van de klacht.
- Betrokken personen in code.
- Afhandelingstermijnen.
- Instemming met afhandeling.

## 5.5 Schematische weergave

PROCES ADMINISTRATIEVE AFHANDELING - VERANTWOORDELIJKE PERSOON

- Aanmeldfase Klachtenregister - kwaliteitsmanager.
- Heroverweging klager - Rapportage klager en betrokken medewerker.
- Behandelfase - Rapportage kwaliteitsmanager.
- Afhandelingfase - Archief kwaliteitsmanager.

## 5.6 Slotbepalingen

- a. De klager en betrokken medewerker kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door adviseur of advocaat.
- b. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van Lechnerconsult, gehoord hebbende de kwaliteitsmanager.
- c. Aan deze klachtenregeling zijn geen kosten verbonden. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van een adviseur of advocaat met zich mee kan brengen.