

Klachtenreglement

Vanuit het oogpunt van aanvullende rechtsbescherming van klanten van Ziektewetloket is het wenselijk om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Daarnaast leveren klachten ook veel verbeterinformatie op. Om die reden hanteert Ziektewetloket de onderstaande regeling.

Artikel 1 (Definities)

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re)actie dan wel een schriftelijk stuk van een persoon, waarin sprake is van een van de volgende aspecten: Bejegening, ongenoegen over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van dan wel een door Ziektewetloket ingeschakelde derde. Procedureel: ongenoegen over gehanteerde procedures door een medewerker van Ziektewetloket. Inhoudelijk: ongenoegen over inhoudelijke beoordeling door een medewerker van Ziektewetloket. De verantwoordelijke manager: de manager onder wiens verantwoordelijkheid de medewerker valt tegen wie de klacht gericht is.

Artikel 2 (Voorwaarden)

1. Iedere belanghebbende binnen een door Ziektewetloket uit te voeren activiteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
2. De klacht kan mondeling en schriftelijk worden ingediend. Ziektewetloket heeft een formulier opgesteld voor het ondersteunen van de indiening van klachten. Een mondelinge klacht wordt opgenomen op het formulier en ter ondertekening aan de klager gezonden die de klacht dan ondertekend schriftelijk retourneert. De verantwoordelijke manager van Ziektewetloket ontvangt de klacht.
3. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd, met inachtneming van artikel 4.
4. Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. Naam en adres van de klager.
 - b. De dagtekening van de indiening van de klacht.
 - c. Een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt alsmede.
 - d. De datum waarop de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden.
 - e. De persoon of dienst waartegen de klacht is bedoeld.

Artikel 3 (Geen verplichting tot afhandeling klacht)

1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - a. Die klacht reeds door een andere direct betrokken organisatie is/wordt behandeld, tenzij het belang van de klager met de extra behandeling is gediend;
 - b. Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. Het een feit betreft waartegen door de klager bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Ziektewetloket.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de verantwoordelijke manager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4 (Procedure)

1. De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de manager. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest, in casu de manager (een klacht over een manager wordt behandeld door de algemeen directeur).
2. De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de manager. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest, in casu de manager (een klacht over een manager wordt behandeld door de algemeen directeur).
3. Na ontvangst van de klacht zendt de managementassistent binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de managementassistent een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de manager onder wiens verantwoordelijkheid de klacht valt.
4. De manager stelt de klager en de degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. De klager mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Dit verslag wordt zowel aan de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
5. De manager handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
6. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

7. De manager neemt binnen een week contact op met de klager om na te gaan of de genomen acties voldoende zijn (effectiviteitsmeting).

Artikel 5 (Administratie)

1. Iedere klacht wordt gearhiveerd door de kwaliteitscoördinator.
2. Er wordt verslag gedaan van het aantal, aard en beoordeling van de ingediende klachten. Elk jaar wordt een klachtenanalyse opgesteld (in de directiebeoordeling)

Aldus vastgesteld te Amsterdam, d.d. 04 augustus 2017

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'L' followed by several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

L. Hitman, Directeur