

## Klachtenprocedure

### *Kwaliteitskader POH-GGZ Huisartsenzorg*

Praktijksteun doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Mocht u zaken tegenkomen die niet voldoen aan uw verwachtingen of behoeften, dan vernemen wij dit graag. Dan stelt u ons ook in staat om samen met u te zoeken naar een oplossing.

Ten aanzien van het 'Kwaliteitskader POH-GGZ Huisartsenzorg', waarvan scholing, intervisie en begeleiding onderdeel uitmaken, hanteert Praktijksteun de volgende klachtenprocedure.

### **Begripsverklaringen:**

#### *Klacht*

Onder klacht wordt verstaan: iedere melding van een deelnemer aan het Kwaliteitskader POH-GGZ Huisartsenzorg waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie.

#### *Klager*

Deelnemer aan het Kwaliteitskader POH-GGZ Huisartsenzorg (bestaande uit scholing, intervisie en begeleiding) van Praktijksteun.

#### *Klachtenprocedure*

De door Praktijksteun gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten, weergegeven in dit document.

#### *Klachtverantwoordelijke*

De door Praktijksteun aangewezen die de klacht behandelt: Inge Janssen, Algemeen Manager (diensten en kwaliteit).

### **Proces:**

1. Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail (klachten@praktijksteun.nl) worden ingediend bij Praktijksteun.
2. Klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld.
3. De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtverantwoordelijke. De klachtverantwoordelijke bevestigt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk aan de klager dat de klacht in behandeling is genomen.
4. Mocht de klachtverantwoordelijke nadere informatie nodig hebben, dan vraagt de klachtverantwoordelijke deze informatie op bij de klager, de docent of eventueel andere betrokkenen.
5. De klacht wordt in ieder geval binnen één maand na ontvangst afgehandeld. Als afhandeling binnen één maand niet realistisch is, dan wordt de klager geïnformeerd over de voortgang van de procedure.

6. De klachtverantwoordelijke neemt na bestudering van het dossier contact op met de klager om tot een bevredigende oplossing te komen. Dit kan, afhankelijk van de aard van de klacht, telefonisch, schriftelijk of per e-mail geschieden.
7. Na afronding van de klacht ontvangt de klager in ieder geval een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.
8. Indien er na de uitspraak geen overeenstemming bereikt is, dan kunnen partijen gebruik maken van de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)). Uitspraak van de geschillencommissie zal voor beide partijen bindend zijn en eventuele consequenties zullen voortvarend door Praktijksteun afgehandeld worden.
9. De dossiers betreffende ingediende klachten worden minimaal 24 maanden na datum indiening bewaard.