

Klachtenreglement Autitude 01-01-2019

Overwegend dat er voor een voortdurende kwaliteitsverbetering van Autitude wenselijk is om een regeling te treffen voor de behandeling van externe klachten, besluit zij om de onderstaande regeling te hanteren.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Autitude dan wel een door Autitude ingeschakelde derde.

Artikel 2. Voorwaarden

Iedere cliënt binnen een door Autitude uit te voeren traject heeft het recht om een klacht in te dienen.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij Autitude. De schriftelijke klacht wordt gestuurd naar Autitude. Een klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 10 werkdagen, met inachtneming van artikel 4.

Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- a) naam en adres van de melder;
- b) de datum van de melding;
- c) een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a) het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan twee maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b) de klacht anoniem is.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door Autitude schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij Autitude.

Na ontvangst van de klacht zorgt Autitude ervoor dat binnen tien werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de melder, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.

Autitude stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.

De melder mag hierbij worden bijgestaan door een vertegenwoordiger.

Van deze wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 10 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

Autitude

- a) handelt de klacht af binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht;
- b) kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.

De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, evenals van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 5. Administratie

Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.

Er wordt (als nodig) eens per kwartaal een overzicht gemaakt van:

- a) het aantal klachten;
- b) de aard van de klachten;
- c) beoordeling van de ingediende klachten;
- d) getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.

Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

Artikel 6. Klachten/geschillen commissie Wkkgz

Autitude is conform de eisen uit de Wkkgz aangesloten bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris en bij een door de minister erkende geschilleninstantie.

Klachtenfunctionaris op afroep en geschillencommissie in de zorg van ZZP Nederland die loopt via Quasir, dan kan jouw cliënt de klacht schriftelijk indienen bij:

- post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
- e-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Coördinator Klachtenbemiddeling mevrouw L. Boon
- telefonisch: 0648445538 (mevrouw L. Boon)

Zie bijlage voor stappenplan

Ede 01-01-2019

A.Noback, Autitude

1.



Uw cliënt, diens nabestaande of vertegenwoordiger is ontevreden/heeft een klacht.

2.



Klager wendt zich tot Klachtenfunctionaris (KF) van Quasir. KF adviseert over- helpt bij formuleren van klacht en onderzoekt mogelijke oplossing.

3.



Klager laat zich gratis bijstaan door KF. Klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Klager wordt op de hoogte gehouden van voortgang.

4.



KF draagt zorg voor bemiddeling en past hoor/wederhoor toe. Informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

5.



KF maakt geen inhoudelijk verslag; wel verslag van proces en afspraken. Een oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en door beide partijen bevestigd.

6.



Als ondanks bemiddeling geen oplossing wordt bereikt verwijst KF voor verdere behandeling terug naar zorgaanbieder.

7.



KF wijst op de mogelijkheid om geschil na verdere afhandeling door zorgaanbieder, voor te leggen aan Geschilleninstantie waarbij zorgaanbieder is aangesloten.

8.



Klager dient schriftelijk een klacht in bij zorgaanbieder.

9.



Klager ontvangt uiterlijk binnen 6 weken* schriftelijk bericht terug over de beslissing, maatregelen en termijn van realisatie.

*Kan met 4 weken verlengd worden indien vereist

