

Klachtenprocedure IVP

Wat verstaat IVP onder een klacht?

Iedere serieuze melding van een opdrachtgever of cliënt waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand. Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden bij de Binnendienst (BD) via info@ivp.nl of telefonisch via telefoonnummer 020-8407600.

1. Klacht van opdrachtgever over dienstverlening

Uiterlijk 1 dag na ontvangst van de klacht:

- Ontvangt indiener van de klacht bericht dat de klacht is ontvangen en onderzocht wordt;
- Bericht de BD de betreffende manager (hoofd Hulpverlening/hoofd Training/directeur voor overige zaken) over de aard en inhoud van de klacht en de gegevens van de indiener, met daarbij eventueel onderliggende informatie in relatie tot de klacht;
- Start de betreffende manager het onderzoek naar de klacht met het doel om binnen 1 week de klacht af te handelen ("startdag onderzoek")

Maximaal 1 week na startdag onderzoek naar de klacht:

- Neemt de betreffende manager contact op met de indiener van de klacht om deze op te lossen en af te ronden;
- Indien een oplossing of afronding nog niet mogelijk is informeert de betreffende manager de indiener van de klacht hierover met een indicatie over de duur van de afhandeling en bespreekt hij de klacht met de directeur. Dit is met name het geval als bijvoorbeeld voor een goede afhandeling informatie van derden verkregen moet worden.

Registratie van de klacht

De betreffende manager registreert de klacht, status en resultaat afhandeling in het incidentenregister. Dit register wordt maandelijks binnen het management team besproken.

2. Klacht van cliënt of opdrachtgever over behandeling door / functioneren van behandelaar

Als een cliënt of opdrachtgever klachten heeft over de behandeling door/het functioneren van de behandelaar, volgt in eerste instantie bovenstaande klachtenprocedure.

Als cliënt of opdrachtgever niet tevreden is over oplossing of afhandeling, kan hij/zij:

- contact opnemen met de Patiënten vertrouwenspersoon (PVP) (tel. 0900 444 8888 of helpdesk@pvp.nl)
- en/of schriftelijk de klacht indienen bij de Klachtencommissie Arq/Stichting Centrum45 ten aanzien van mevrouw G. Heslinga (ambtelijk secretaris),
Rijnzichtweg 35, 2342 AM Oegstgeest

Bij twijfel vragen kunt u altijd mevrouw Heslinga vrijblijvend raadplegen via tel 071-5191524 of g.heslinga@centrum45.nl). Zij kan u ook de procedure toelichten.

De klachtenbehandeling door de Klachtencommissie baseert zich op de Klachtwet en de WGBO (Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst). De klachtencommissie verricht haar werk zonder last of ruggespraak.