

## Klachtenreglement Nierpatiënten Vereniging Nederland

Voor de Nierpatiënten Vereniging Nederland (NVN) is de kwaliteit van haar dienstverlening van groot belang en het klachtenreglement draagt bij aan het bewaken en het onderhouden van die kwaliteit.

De doelen van dit reglement zijn:

- het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten,
- het wegnemen van de oorzaken,
- het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met de Nierpatiënten Vereniging Nederland (NVN) die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene bij de NVN weggenomen kunnen worden, zien we als een klacht. Hieronder staat stap voor stap omschreven hoe men omgaat met klachten van zowel cliënten als opdrachtgevers.

### 1. Ontvangst en registratie van een klacht

Een klacht kan schriftelijk, per brief of per e-mail bekendgemaakt worden aan een medewerker van de NVN. De ontvanger registreert de klacht in het elektronische klachtmeldingssysteem van de NVN. Daarna brengt de ontvanger de klachtmeldingscoördinator op de hoogte van de klacht. De schriftelijke klacht wordt aan de klachtmeldingscoördinator overhandigd.

### 2. Overdracht aan klachtbehandelaar

De klachtmeldingscoördinator draagt de klacht over aan de klachtbehandelaar. Dit kan de manager van de betrokken afdeling / medewerker zijn, en ook de persoon die verantwoordelijk is voor het desbetreffende proces. De behandelaar is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Naam en functie van de behandelaar worden geregistreerd in het klachtmeldingssysteem. De meldingscoördinator overhandigt een kopie van een eventuele schriftelijke klacht aan de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar neemt zo nodig telefonisch contact op met de indiener van de klacht om aanvullende informatie te verkrijgen.

### 3. Bevestiging

De klachtbehandelaar stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging naar de klager, waarin zijn opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventuele bijzondere omstandigheden),
- de verdere afhandeling van de klacht, en
- de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld. Een klacht dient binnen zes weken na ontvangst te zijn afgehandeld. Deze termijn kan na instemming van de indiener een keer met vier weken worden verlengd.

### 4. Onderzoek

De klachtbehandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken NVN-medewerker(s). De klachtbehandelaar legt de reactie van betrokkene schriftelijk vast en laat betrokkene zich akkoord verklaren met de omschrijving. De klachtbehandelaar informeert betrokkene over de verdere afhandeling.

## **5. Corrigerende maatregelen**

De klachtbehandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden aan de klager. De klachtbehandelaar informeert de klager over het aanbod. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd in het klachtmeldingssysteem.

## **6. Verslaglegging**

De klachtbehandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en de klachtmeldingscoördinator, uiterlijk binnen twee weken na het afhandelen van de klacht.

## **7. Preventieve maatregelen**

De klachtbehandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd in het klachtmeldingssysteem.

## **8. Rapportage**

De klachtbehandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De klachtmeldingscoördinator analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de Nierpatiënten Vereniging Nederland.

## **9. Beroep**

Mocht de klacht van een cliënt niet naar tevredenheid van de cliënt zijn afgehandeld, dan heeft de cliënt de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de directeur van de NVN.

**Nierpatiënten Vereniging Nederland**  
**Patiënten Desk**  
**Postbus 284**  
**1400 AG Bussum**