

# BaseLine Voedingsadviesburo

## Klachtenprocedure



BaseLine Voedingsadviesburo wil helder zijn over de behandeling van klachten. Daarom staat deze procedure op de website en wordt in onze algemene voorwaarden naar deze procedure verwezen.

De “Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen van Zorg” (Wkkgz) geeft aan paramedische beroepsbeoefenaren de verplichting om een regeling te hebben voor het melden van klachten en voor een onafhankelijke afhandeling. Een landelijk regeling hiervoor is opgesteld door de Stichting Kwaliteitsregister Paramedici. BaseLine conformeert zich aan deze landelijke regeling. De landelijke regeling voorziet in een meldpunt voor klachten en een onafhankelijke commissie die bindende uitspraken kan doen over klachten.

### Een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede over de organisatie van de praktijk, de bejegening of behandeling van de cliënt door de diëtist of door een persoon die namens de diëtist betrokken is bij de contacten met de cliënt.

Een klager kan ieder zijn die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van een diëtist van BaseLine Voedingsadviesburo. Ook de volgende personen kunnen als klager optreden:

- de vertegenwoordiger die door de patiënt is aangewezen
- de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt
- de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen
- familieleden van inmiddels overleden patiënten.

### Eerst samen een oplossing zoeken

Uitgangspunt is dat de klager en de betreffende diëtist altijd eerst trachten samen een oplossing te vinden voordat derden worden ingeschakeld.

### Hoe proberen we een klacht of incident samen op te lossen?

We vinden het belangrijk dat klachten en incidenten goed worden geregistreerd en dat de klager en de betreffende diëtist met elkaar over een klacht of incident praten met als doel om tot elkaar te komen en te leren. Bij BaseLine zien we dat als volgt.

1. Een klacht is een recht en een klager is daarom niet lastig.
2. De klager kan een klacht mondeling of schriftelijk kenbaar maken, bij voorkeur rechtstreeks bij de betreffende diëtist. Als de klacht op andere wijze binnen komt wordt de betreffende diëtist daarover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.
3. Elke klacht wordt door de betreffende diëtist geregistreerd in het incidentenregister van BaseLine. De diëtist stemt met de klager af of de klacht juist is geformuleerd.
4. Aan een klacht kan een klachtenformulier worden gekoppeld, bijvoorbeeld als de klager een afschrift wil van de registratie van de klacht of als er meer informatie moet worden vastgelegd dan in het incidentenregister kan worden opgenomen.
5. Elke klacht wordt intern besproken in de analysegroep van BaseLine. De analysegroep bestaat uit de betreffende diëtist en Gerja van Hunen, Mariëlle Claassen en Lonneke van der Linden. Het doel van de analysegroep is om leermomenten te vinden en waar mogelijk verbeteringen te bewerkstelligen.
6. Mocht de analysegroep het nodig vinden om de klacht met derden te bespreken dan krijgt de klager daarover informatie voordat derden worden geïnformeerd over de klacht.
7. De diëtist zoekt binnen 2 weken contact met de klager om de klacht te bespreken. Het streven is het ongenoegen weg te nemen door de cliënt zo veel als mogelijk tegemoet te komen.
8. Als de klager van mening is dat er voldoende gehoor is gegeven aan de klacht dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
9. Als het niet mogelijk is om het ongenoegen direct weg te nemen dat informeert de betreffende diëtist de klager binnen 10 werkdagen schriftelijk.
10. Als de klager geen genoegen neemt met de afhandeling van een klacht dan wordt de klager doorverwezen naar het “klachtenloket paramedici” (<http://www.klachtenloketparamedici.nl/default.aspx>).
11. BaseLine verleent volledige medewerking aan de afhandeling van een klacht door de onafhankelijke Stichting Kwaliteitsregister Paramedici en legt zich neer bij de uitspraak de geschillencommissie.
12. Geabstraheerde informatie uit het incidentregister wordt jaarlijks opgenomen in het kwaliteitsjaarverslag van BaseLine.