



**genderHealth
Care**

KLACHTENREGLEMENT

27 SEPTEMBER 2021

Genderhealthcare
KVK nr. 72079762
info@Genderhealthcare.c
om
+31 (0) 20 244 2000



INHOUDSOPGAVE

1 DEFINITIES	3
2 DOELSTELLINGEN	3
2 INDIENER	3
3 BEHANDELAAR.....	4
4 INDIENEN	4
5 BEHANDELING.....	5
6 GEHEIMHOUDING	6

1 DEFINITIES

1. Klager is de natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn:
 - a. Zorgvrager
 - b. Zorgaanbieder
 - c. Zorgfinancier
 - d. Zorgverlener
2. Klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid gericht aan Genderhealthcare, met betrekking op de uitvoering van haar werkzaamheden, waarop door de indiener een antwoord of oplossing verwacht wordt. Genderhealthcare hanteert dit klachtenreglement bij klachten die door haar klanten geuit worden.
3. Klachtbehandelaar: de in het kader van deze Klachtenregeling door Genderhealthcare benoemde Klachtbehandelaar
4. Aangeklaagde: de persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij Genderhealthcare dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van Genderhealthcare verricht.
5. Zorgvrager is een natuurlijk persoon die de diensten van Genderhealthcare afneemt of aan wie de diensten worden verleend
6. Geschil is een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van het Zorgvrager is opgelost en het Zorgvrager daarin niet berust.
7. Oordeel is een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens Genderhealthcare. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
8. Zorgverlener is een natuurlijk persoon die beroepsmatig de diensten verleent.

2 DOELSTELLINGEN

1. Genderhealthcare draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en Zorgvrager in het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een klacht.
2. Genderhealthcare informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.
3. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
4. Uitzondering op de verplichting tot geheimhouding is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

3 INDIENER

1. Iedere Zorgvrager, Zorgfinancier en/ of zorgverlener heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking op de uitvoering van de werkzaamheden die voor of in opdracht van de indiener zijn uitgevoerd.
2. Iedere zorgverlener van Genderhealthcare heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking tot gedrag van andere zorgverleners bij Genderhealthcare.
3. De indiener ondervindt geen nadeel of hinder bij of van het indienen van een klacht.
4. Genderhealthcare draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van de klacht.
5. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de indiener en bevat tenminste:
 1. de naam en het adres van de indiener;
 2. de dagtekening;
 3. een omschrijving van de klacht.

6. Genderhealthcare kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste lid voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad om de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig.
7. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar vóór indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
8. De klager kan op ieder moment een verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de behandeling. Genderhealthcare beantwoordt dit verzoek binnen redelijke termijn.

4 BEHANDELAAR

1. De Klachtbehandelaar heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met Zorgvrager of diens vertegenwoordiger en Genderhealthcare:
 - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
 - de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;
 - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
 - het Zorgvrager of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
 - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. Bij de uitoefening van de taak komt de Klachtbehandelaar de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.

De Klachtbehandelaar maakt afspraken met de klager over de vertrouwelijkheid van de gesprekken.
3. De Klachtbehandelaar dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en Genderhealthcare alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De Klachtbehandelaar dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
4. Indien de Klachtbehandelaar betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de Klachtbehandelaar bij Genderhealthcare te worden gemeld. Genderhealthcare zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) Klachtbehandelaar wordt aangewezen.
5. Genderhealthcare waarborgt dat de Klachtbehandelaar zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de Klachtbehandelaar niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

5 INDIENEN

1. De klager wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen.
2. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de klager gewezen op de Klachtenregeling van Genderhealthcare. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de Klachtbehandelaar (indien de Klachtbehandelaar nog niet in beeld is). De Klachtbehandelaar en de klager proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
4. De klager kan, indien de onvrede niet is weggenomen, (dan wel indien zich de situatie voordoet dat klager zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden) zijn klacht kenbaar maken bij de Genderhealthcare of Klachtbehandelaar waarbij Genderhealthcare/zorgverlener is aangesloten. Bij het indienen van een klacht kan de klager beroep doen op ondersteuning van de Klachtbehandelaar. Deze ondersteuning bestaat uit het door de Klachtbehandelaar bijstaan van de klager bij het formuleren van de (mondelinge) klacht.

5. Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij Genderhealthcare.
6. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij Genderhealthcare en zodoende door Genderhealthcare is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure.

6 BEHANDELING

1. Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt Genderhealthcare de klacht ter verdere behandeling door naar de Klachtbehandelaar (indien deze nog niet betrokken was).
2. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard indien:
 1. een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in de begripsbepaling van de Klachtenregeling;
 2. een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een klacht kan indienen.
3. In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal Genderhealthcare dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
4. Indien de klacht op anderen dan Genderhealthcare betrekking heeft, zal Genderhealthcare er zorg voor dragen dat de behandeling wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
5. De Klachtbehandelaar neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
6. De klager ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen: een korte omschrijving van de klacht (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden) de verdere afhandeling van de klacht de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.
7. Bij de behandeling van de klacht zal de Klachtbehandelaar hoor en wederhoor toepassen, waarbij de Klachtbehandelaar ervoor zorgdraagt dat als de klacht (mede) betrekking heeft op een zorgverlener ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.
8. De klager en Genderhealthcare worden schriftelijk door de Klachtbehandelaar op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
9. De Klachtbehandelaar zal proberen om via bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen.
10. Een klacht wordt binnen een periode van 6 weken na ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de ingediende klacht zijn/worden getroffen. Het besluit of welke getroffen maatregelen ook, met betrekking tot de klacht, die relevant is (zijn) voor de klager of het betrokken personeel, behoort aan hen te worden bekendgemaakt zodra het besluit of de maatregelen is/zijn genomen.
11. Genderhealthcare gaat er van uit dat de klager akkoord gaat met de besluitvorming.
12. Een klacht dient te worden ingediend binnen redelijk termijn nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van Genderhealthcare een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling.
13. De klager ontvangt de brief als bedoeld in de behandeling genoemde lid 3 zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij Genderhealthcare is ingediend.
14. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Genderhealthcare noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.
15. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door Genderhealthcare met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.
16. Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaat er de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een derde partij. Hiervoor zijn in het geval van het



UWV, het UWV het aanspreekpunt. Anders verwijst Genderhealthcare naar de NOLOC of de Geschillencommissie.

7 GEHEIMHOUDING

1. Genderhealthcare draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en Zorgvrager in het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een klacht.
2. Genderhealthcare informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.
3. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
4. Uitzondering op de verplichting tot geheimhouding is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.