

ICP klachtenregeling

1. Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft als doel een gestructureerde procedure te bieden voor het indienen, onderzoeken en afhandelen van klachten van leden of belanghebbenden van de patiëntenvereniging.

2. Procedure

Bij het rapporteren van een klacht zijn de volgende stappen van toepassing:

Stap 1 – indienen van een klacht

Leden en belanghebbenden kunnen een klacht indienen bij de ICP binnen 30 dagen na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. De klager identificeert zichzelf en dient de klacht schriftelijk in bij de administratie van de ICP via de website www.icpatienten.nl of per e-mail info@icpatienten.nl.

Stap 2 – ontvangstbevestiging

Zodra de klacht is ontvangen, stuurt de administratie een ontvangstbevestiging naar de klager, waarin staat dat de klacht in behandeling is genomen. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en de indiener moet beschermd worden tegen represailles. De klacht wordt doorgestuurd naar het bestuur voor evaluatie.

Stap 3 – interne beoordeling

Het bestuur behandelt de klacht vertrouwelijk en garandeert de indiener bescherming tegen represailles. Het bestuur beoordeelt de klacht intern om de aard en ernst ervan te begrijpen.

Stap 4 – onderzoek

Indien nodig, start het bestuur een onderzoek naar de klacht. Dit kan het verzamelen van informatie, getuigenverklaringen of andere relevante stappen omvatten.

Stap 5 - Communicatie met de klager

Het bestuur zorgt dat de klager regelmatig op de hoogte wordt gehouden over de voortgang van het onderzoek en de te nemen stappen.

Stap 6: Besluit en oplossing

Op basis van het onderzoek en de interne beoordeling, neemt het bestuur een besluit over de klacht. Indien de klacht gegrond is, worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Dit kan onder meer herstelmaatregelen of disciplinaire maatregelen omvatten.

Stap 7: Terugkoppeling naar de klager

Het bestuur zorgt dat het besluit en de voorgestelde oplossing aan de klager wordt gecommuniceerd.

Stap 8: Afsluiting van de klacht

Na het implementeren van de oplossing wordt de klacht als afgesloten beschouwd.

Stap 9: Evaluatie en verbetering

Jaarlijks evalueert het bestuur de klachten om herhaling te voorkomen en de klachtenprocedure te verbeteren.

Stap 10: Registratie en documentatie

Het bestuur zorgt dat alle klachten geregistreerd worden met bijbehorende documentatie en zorgt dat die door de administratie veilig wordt bewaard voor toekomstige referentie.

Deze klachtenregeling zorgt voor een transparant en gestructureerd proces voor het afhandelen van klachten binnen de ICP en draagt bij aan het behoud van vertrouwen van leden en belanghebbenden.