

## Klachtenregeling Stichting Bevordering Bijzondere Tandheelkunde

Als een klant van SBBT het niet eens is met de wijze waarop hij is behandeld of met de wijze waarop een beslissing tot stand is gekomen, kan hij een klacht indienen. Voor het afhandelen van klachten is een klachtenregeling opgesteld.

Hieronder vindt u de tekst van de regeling en per artikel een toelichting.

### Begrippen:

Klant: verstrekker van opdrachten aan SBBT

Medewerker: personeelslid van SBBT

### 1. Klachtrecht

Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop SBBT zich bij de uitoefening van haar taken jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht bij SBBT in te dienen en te laten behandelen op de in deze regeling aangegeven wijze.

### 2. Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de behandeling door SBBT waarover de klant opheldering wenst. De klachtenprocedure geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen het optreden/ handelen van de medewerker(s) van SBBT. In dit kader valt te denken aan: onheus optreden van personeel, falende voorlichting of communicatie, dan wel manco's in de dienstverlening in het algemeen.

### 3. Toedeling verantwoordelijkheid

Klachten worden vertrouwelijk afgehandeld onder verantwoordelijkheid van het bestuur van SBBT. Dit punt geeft aan wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van een klacht. Een antwoord op een klacht moet uit naam van het bestuur geconcipeerd worden.

### 4. Behandeling klacht

1. De klager wordt binnen zeven dagen op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt tevens opgenomen de termijn waarbinnen de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond en de contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden.
2. Indien de klacht zich specifiek tegen de gedraging van een bepaalde medewerker richt, wordt deze medewerker onmiddellijk persoonlijk op de hoogte gesteld van de klacht.
3. Indien een klacht zich richt tegen een gedraging van een bepaalde medewerker van SBBT, wordt de klacht nooit door deze medewerker behandeld, maar door iemand die op voldoende afstand van het gebeurde staat om een objectieve beoordeling te kunnen geven.
4. De klager en, indien van toepassing, de medewerker tegen wie de klacht gericht is, worden in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.
5. Klager kan op eigen verzoek, of op verzoek van SBBT, zijn klacht mondeling toelichten. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van 'hoor en wederhoor' toegepast.
6. Van het horen wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan betrokkenen.
7. De klacht blijft gearchiveerd tot 6 maanden na het indienen van de klacht.

### 5. Termijnen

Voor de inhoudelijke beantwoording van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van vier weken. Indien de beantwoording van de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgerond, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht, met daarin de reden van de vertraging. In deze verdragingsbrief wordt een nieuwe termijn van afhandeling genoemd die zo gekozen is dat de totale behandelingsduur de zes weken niet overschrijdt. Een beslissing tot het niet in behandeling nemen van een klacht moet altijd binnen vier weken schriftelijk aan de klager meegedeeld worden.

## **6. Afhandeling**

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager en, indien van toepassing, de medewerker over wie geklaagd is, meegedeeld. Als de klacht prompt en tot genoegen van klager in een mondeling contact werd opgelost, mag worden volstaan met het opnemen van een inhoudelijke aantekening in het dossier.

De beslissing op de klacht bevat:

- een weergave van de klacht;
- een weergave van de feiten zoals SBBT deze ziet;
- een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
- een oordeel over de klacht.

Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden dan wel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Het oordeel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, is mogelijk in het geval dat:

- de klacht gaat over een gedraging die eerder onderwerp van klachtbehandeling is geweest;
- de klacht gaat over een gedraging die langer dan zes maanden voor de indiening heeft plaatsgevonden;
- de klacht gaat over een gedraging waarbij het belang van klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

## **7. Beroep**

De klager heeft de mogelijkheid om beroep aan te tekenen tegen de afhandeling van en/of de voorgestelde oplossing voor zijn/ haar klacht. Dit beroep kan worden ingediend bij mr. dr. Wolter Brands via e-mail: [wbrands1@kpnmail.nl](mailto:wbrands1@kpnmail.nl).

Het oordeel van de beroepsinstantie is voor SBBT bindend; eventuele consequenties worden door SBBT snel afgehandeld.

## **8. Verantwoordingsinformatie**

Het bestuur van SBBT houdt overzicht van ingediende klachtenrapportages per medewerker. Zo wordt inzicht verkregen in de aard van de klachten en het presteren van zijn medewerkers. Hiervan kan een belangrijke impuls tot kwaliteitsverbetering uitgaan. Indien hierom verzocht wordt, rapporteert het bestuur over de afhandeling van klachten.