

## **Klachtenbeleid 1nP**

### Inleiding

1nP wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt en diens naasten. Daarbij vindt 1nP het belangrijk dat de cliënt waar mogelijk zelf de regie heeft over de gewenste zorg. Bij het verlenen van goede zorg en keuzevrijheid in die zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of begeleiding geboden door professionals die zijn aangesloten bij 1nP. Maar ook onvrede over de organisatie 1nP vraagt om een goede opvolging.

1nP stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van feedback en klachten, met inachtneming van de privacy van zowel de klager als de aangeklaagde. Iedere klacht, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Het is belangrijk dat de behandeling van de klacht of het klantsignaal in een zo vroeg mogelijk stadium gesignaleerd en gecommuniceerd wordt.

Hoe eerder in het traject een klacht of klantsignaal verholpen kan worden, des te groter de kans om de relatie tussen de cliënt en 1nP te behouden of te herstellen.

Dit klachtenbeleid beschrijft de procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en andere vormen van uitingen van onvrede. Verder borgt dit klachtenbeleid dat klachten van cliënten op uniforme wijze worden behandeld. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om een klachtregeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. De eisen van de Wkkgz zijn verwerkt in dit klachtenbeleid.

### Laagdrempeligheid

Het is voor de meeste cliënten niet makkelijk om een klacht in te dienen, en 1nP wil dat de drempel om dit te doen laag is. 1nP vindt het belangrijk dat het voor cliënten duidelijk is dat hun feedback of klachten serieus genomen worden, en zorgt dan ook dat haar medewerkers getraind zijn om alle klantsignalen te signaleren en hier een adequate opvolging aan te geven. Ook daar waar het om een signaal gaat, en geen officiële klacht, wordt het signaal gesignaleerd, geregistreerd en vervolgens doorgezet naar de betreffende medewerker die de melding kan beoordelen en er gepaste actie op kan ondernemen. Maar ook andersoortige feedback, denk aan een tip van een client om iets te verbeteren wordt op deze wijze geregistreerd en opgevolgd.

Van klachten maar ook van andere vormen van feedback kan de organisatie leren. 1nP onderzoekt de melding en klachten en bekijkt of er maatregelen getroffen kunnen worden om de kwaliteit van zorg en/of dienstverlening te verbeteren en zo te bevorderen dat cliënten nog beter geholpen kunnen worden. Met andere woorden: een klacht is een gratis advies! Cliënten worden via de website uitgenodigd hun klachten, onvrede of feedback te melden. Dit kan telefonisch, per mail en er is een klachtenformulier dat ingevuld en opgestuurd kan worden.

### Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Wanneer een client onvrede heeft over zijn/haar behandeling of professional of andere medewerkers van 1nP, is de professional of 1nP medewerker die het betreft de eerst aangewezen persoon waar de client terecht kan om het ongenoegen te bespreken. Indien gewenst kan de cliënt hulp vragen bij dit gesprek. De klachtenfunctionaris kan hier een rol in spelen door of zelf als bemiddelaar aanwezig te zijn of een andere bemiddelaar te zoeken in overleg met de cliënt. Alle medewerkers van 1nP hebben een rol bij de (vroeg) signalering van klantsignalen, klachten en de registratie en opvolging hiervan.

### Klachtopvang door de professional/medewerker zelf

Een professional of medewerker stelt de cliënt die ontevreden over hem/haar is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De professional betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

Professionals/medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en ondersteuning door de Stichting PVP. Professionals/medewerkers bespreken de onvrede van cliënten in de RVE of het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Indien een cliënt een medewerker van 1nP, bijvoorbeeld de relatiebeheerder of klachtfunctionaris te kennen geeft ontevreden te zijn over zijn professional, wordt er gekeken of er een gesprek kan plaatsvinden tussen de client en professional, waar de klachtfunctionaris bij aanwezig is.

#### Klachtopvang door de klachtfunctionaris

De klachtfunctionaris heeft binnen 1nP de meest centrale rol bij de ondersteuning en bemiddeling in klachten en klantsignalen voor cliënten. Bij 1nP zijn verschillende klachtfunctionarissen werkzaam, die elk zorg dragen voor de klachtafwikkeling in een bepaalde regio.

De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en de instelling 1nP. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij/zij zelf de handelwijze bij de afhandelingen van een specifieke klacht. In de praktijk zullen daarbij de volgende stappen altijd worden gevolgd:

- a. Het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
- b. Het informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- c. Het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
- d. Het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
- e. Het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij.

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. Zonodig schakelt de klachtenfunctionaris een bemiddelaar in.

#### Klachtopvang door een medewerker van Stichting PVP

1nP is aangesloten bij Stichting Patiënten Vertrouwens Persoon, een onafhankelijke stichting die onder andere ook doet aan klachtbemiddeling. Een client is vrij om voor zijn of haar klacht hulp te zoeken bij Stichting PVP. Stichting PVP is bereikbaar via [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl) of telefonisch via nummer 0900 444 88 88.

#### Klachtbehandeling door de klachtencommissie

1nP tracht altijd in eerste instantie via bemiddeling de klacht op te lossen, maar indien dit niet tot een oplossing leidt, of indien de cliënt de klacht door de klachtencommissie wil laten behandelen, dan is dit mogelijk. 1nP maakt daarbij gebruik van de klachtencommissie van Parnassia Groep. De klachtencommissie van Parnassia Groep is een gemeenschappelijke Klachtencommissie met drie regionaal werkende kamers, te weten Haaglanden, Rijnmond en Noord- Holland. Cliënten van Stichting 1nP zullen, in principe gebruik maken van de klachtencommissie kamer Haaglanden.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend middels het klachtenformulier (zie bijlage). De werkwijze van de klachtencommissie staat beschreven in het Klachtenreglement 1nP. U vindt dit reglement op de website van 1nP.

Een klacht welke voorgelegd wordt aan de klachtencommissie ter behandeling is een officiële klacht. Deze kan per e-mail worden ingediend bij [klachtencommissie@1np.nl](mailto:klachtencommissie@1np.nl).

De klachtencommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de nodige gegevens op bij de client en bij de beklagde. Indien de klachtencommissie het dossier hierbij nodig heeft, vragen zij hiervoor altijd eerst

toestemming aan de client. De klachtencommissie kan de cliënt en de beklagde uitnodigen voor een mondelinge behandeling van de zaak.

Nadat het onderzoek is afgerond komt de commissie tot een uitspraak. Deze uitspraak ontvangt de cliënt en de beklagde binnen 6 weken nadat de klacht is ingediend. Wanneer door omstandigheden de afhandeling van de klacht langer tijd nodig heeft kan de klachtencommissie deze termijn eenmaal verlengen met vier weken. In de uitspraak geeft de klachtencommissie een oordeel over de gegrondheid van de klacht, welke kan luiden: ongegrond, geheel gegrond of gedeeltelijk gegrond, en een motivering hierbij. De klachtencommissie legt de uitspraak ook voor aan de Raad van Bestuur van 1nP en hij zal binnen een maand na ontvangst van de uitspraak aan cliënt laten weten of er maatregelen genomen zullen worden.

Cliënten kunnen ondersteuning vragen van de klachtfunctionaris bij het formuleren van de klacht.

#### Klachtopvang door de geschillencommissie

1nP is als onderdeel van Parnassia Groep aangesloten bij de geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. De cliënt zich wenden tot deze geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

De geschillencommissie is de enige instantie die bindende uitspraken kan doen betreffende eventuele schadeclaims.

1nP adviseert cliënten om eerst of via bemiddeling, of via klachtbehandeling de klacht te laten behandelen en pas in laatste instantie zich te wenden naar de geschillencommissie.

#### Behandeltermijn klacht

Voor welke vorm van klachtafhandeling een cliënt ook kiest; bemiddeling, opvang of anderszins: 1nP zal altijd streven naar een goede oplossing. De wettelijke termijn van 6 weken (met de mogelijkheid tot 1 keer 4 weken verlenging) is op alle vormen van klachtafhandeling van toepassing. Binnen 6 weken dient de klacht te zijn opgelost danwel is er een uitspraak van de klachtencommissie. Als de behandeling van de melding meer tijd vraagt, zal er altijd in goed overleg met de client afspraken gemaakt worden over de tijd.

#### Privacy

De privacy van de client en de beklagde worden zoveel mogelijk gewaarborgd. De maatregelen hiertoe zijn (voor zover niet vastgelegd in het klachtenbeleid en -reglement) conform het gestelde in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

#### Verdere informatie en uitleg

Indien u behoefte heeft aan toelichting of aanvullende vragen heeft over de inhoud van dit klachtenbeleid en adressen van instanties, kunt u terecht bij een van de klachtenfunctionarissen via: telefoonnummer 0900 – 555 3000 of via e-mail:

[klachtencommissie@1np.nl](mailto:klachtencommissie@1np.nl).