

## Klachtenbeleid 1nP, samenvatting voor cliënten

### Inleiding

1nP wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt en diens naasten. Ondanks de zorgvuldigheid waarmee 1nP hierbij te werk gaat en de kwaliteit die 1nP nastreeft, kan er soms een klacht ontstaan. Daarvoor is een klachtenbeleid en een Reglement klachtencommissie patiënten Parnassia Groep<sup>1</sup> opgesteld. Het Reglement klachtencommissie patiënten Parnassia Groep is onderdeel van het klachtenbeleid en gaat vooral over formele klachten. Het klachtenbeleid omvat meer en gaat in eerste instantie om het vroegtijdig signaleren en melden van klantsignalen. 1nP neemt signalen van cliënten serieus en waar mogelijk gebruikt 1nP deze meldingen om de kwaliteit te verbeteren en ter voorkoming van formele/soortgelijke klachten. Dit document is een samenvatting van het klachtenbeleid, mocht u de volledige versie willen lezen, dan verwijzen we u naar het document klachtenbeleid 1nP en het Reglement klachtencommissie patiënten Parnassia Groep, beide ook te vinden via onze website.

1nP stelt het erg op prijs wanneer u ons deelgenoot maakt van uw mening. Uw mening of feedback kan in de vorm van een compliment, maar mag ook een kritisch geluid zijn of een vraag waarom we iets juist op bepaalde wijze doen. Natuurlijk mag u ook een klacht indienen, maar het is goed u te realiseren dat u dan een formeel traject start.

U kan ons altijd mailen (zorgadministratie@1np.nl) of bellen (0900 - 555 3000) om uw feedback te delen. Uw melding wordt behandeld door een van onze medewerkers van de zorgadministratie en indien nodig doorgezet naar de klachtenfunctionaris.

Stichting 1nP maakt gebruik van een klachtenfunctionaris van Quasir en daarmee heeft 1nP dus een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris van Quasir zal contact met u opnemen zodat u uw feedback, melding of klacht kan toelichten. De klachtenfunctionaris zal u verduidelijkende vragen stellen en samen met u zoeken naar een passende oplossing en samen met u de route bepalen hiervoor. Wanneer u (al dan niet in overleg met de klachtenfunctionaris) er voor kiest om een officiële klacht in te dienen, dan kan u dat doen middels het daarvoor bestemde klachtformulier.

Stichting 1nP registreert en analyseert alle meldingen, mogelijk kunnen wij op deze wijze een patroon herkennen, wat we in eerste instantie als een ad-hoc melding hebben gezien. Wij proberen dan aan de hand van deze analyse opnieuw te kijken hoe we de organisatie kunnen verbeteren. Door uw melding te doen, draagt u bij aan de kwaliteitsverbetering van 1nP.

Wij zetten hier de mogelijkheden voor klachtbehandeling op een rij:

### Wat te doen bij een klacht?

Cliënten met een klacht binnen 1nP kiezen uit verschillende trajecten:

1. Klachtopvang
2. Klachtbemiddeling
3. Klachtencommissie
4. Geschillencommissie

---

<sup>1</sup> 1nP is aangesloten bij Parnassia Groep en maakt daarom gebruik van de klachtencommissie van Parnassia Groep. Hoe de klachtencommissie te werk gaat staat beschreven in het Reglement klachtencommissie patiënten Parnassia Groep.

Nadrukkelijk wordt hier gesteld dat u vrij bent te kiezen voor klachtopvang, klachtbemiddeling of klachtbehandeling door de klachtencommissie. Nadat in eerste instantie is gekozen voor klachtopvang of –bemiddeling kan desgewenst later alsnog worden gekozen voor klachtbehandeling door de klachtencommissie. Als uw klacht door de klachtencommissie is behandeld kunnen deze andere vormen niet meer.

#### Ad 1. Klachtopvang

Het is wenselijk dat u uw ongenoegen (liefst zo spoedig mogelijk) rechtstreeks bespreekt met de professional of medewerker op wie uw kritiek of klacht betrekking heeft. Dat biedt de gelegenheid om een eventuele ongewenste ontwikkeling spoedig en op een natuurlijke manier ten goede om te buigen. Als het lukt om er samen uit te komen versterkt dat de samenwerkingsrelatie. Als u het op prijs stelt, mag u natuurlijk iemand meenemen naar dit gesprek. Dit moet natuurlijk wel in samenspraak gaan met degene waarmee u het gesprek aangaat. Er kunnen echter situaties zijn of ontstaan waarin deze directe aanpak niet werkt of voldoet. Wanneer het niet lukt om er samen uit te komen, of de klachten zo ernstig zijn dat het gewenst is de klachtenfunctionaris, dan wel de klachtencommissie te benaderen, kunt u kiezen voor de twee andere mogelijkheden.

#### Ad 2. Klachtbemiddeling

Indien u gebruik wilt maken van klachtbemiddeling, dan neemt u contact op met de zorgadministratie van 1nP, deze zorgt dat uw klacht doorgegeven wordt aan de klachtenfunctionaris van Quasir. Dat kan per e-mail (zorgadministratie@1np.nl) of per telefoon (0900-555 3000). U kunt uw wens tot bemiddeling ook aangeven op het klachtformulier. U krijgt zo spoedig mogelijk een bericht dat we uw klacht hebben ontvangen en de klachtenfunctionaris neemt binnen 3 werkdagen telefonisch contact met u op.

De klachtenfunctionaris zal samen met u bekijken wat er het beste aan deze klacht gedaan kan worden. De klachtenfunctionaris registreert deze klacht altijd in het archief van de professional of medewerker. Op deze wijze heeft 1nP zicht op het aantal klachten, de aard van de klachten en de frequentie van de klachten van deze professional of medewerker.

De klachtenfunctionaris kan advies uitbrengen aan de Raad van Bestuur over mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening. De Raad van Bestuur van 1nP deelt aan u en aan de beklagde binnen een maand na ontvangst van het advies schriftelijk mee welke maatregelen 1nP zal nemen ter verbetering.

#### Ad 3. Klachtencommissie

Stichting 1nP maakt gebruik van de klachtencommissie van Parnassia Groep, waarbij 1nP is aangesloten. De klachtencommissie van Parnassia Groep is een gemeenschappelijke Klachtencommissie met vier regionaal werkende kamers, te weten Haaglanden, Rijnmond, Noord- Holland en Oost en Zuid-Nederland. Cliënten van Stichting 1nP zullen in principe gebruik maken van de klachtencommissie kamer regio Haaglanden, maar mocht om wat voor reden een andere klachtencommissie de voorkeur hebben of beter zijn, dan kan hier ook een beroep op worden gedaan.

Bij het indienen van een klacht dient u gebruik te maken van het hiervoor ontwikkelde klachtformulier. U mag uw klacht ook door een ander laten indienen, iemand die u vertegenwoordigt of uw zaakwaarnemer is. Het is handig hiervoor het machtigingsformulier te gebruiken (zie bijlage).

De klachtencommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de nodige gegevens op bij u en bij de beklagde. Indien de klachtencommissie uw dossier hierbij nodig heeft, vragen zij eerst toestemming aan u. De klachtencommissie kan u en de beklagde uitnodigen voor een mondelinge behandeling van de zaak.

Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak. Deze uitspraak ontvangt u binnen 6 weken nadat u de formele klacht heeft ingediend. Wanneer door omstandigheden de afhandeling van de klacht langer tijd nodig heeft, kan de klachtencommissie deze termijn eenmaal verlengen met van 4 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 deze zal binnen een maand na ontvangst van de uitspraak aan u laten weten of hij maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Het officiële Reglement klachtencommissie patiënten Parnassia Groep vind u ook op onze website.

#### Ad 4. De geschillencommissie

Stichting 1nP is als onderdeel van Parnassia Groep aangesloten bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. U mag uw klacht voorleggen aan deze onafhankelijke geschillencommissie die een bindende uitspraak doet, ook over een eventuele schadeclaim. Het is wenselijk en gebruikelijk dat we samen met u kijken of de klacht via bemiddeling of de klachtencommissie opgelost kan worden, voordat u zich tot de geschillencommissie wendt. U vindt de informatie via de website: [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

#### Behandeltermijn klacht

Voor welke vorm van klachtafhandeling u ook kiest, bemiddeling, opvang of anderszins; wij 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 uw klacht te zijn opgelost danwel is er een uitspraak van de klachtencommissie. Als de behandeling van uw melding meer tijd vraagt, zullen wij uiteraard in goed overleg met u ook afspraken maken over de tijd.

#### Privacy

De privacy van u en de beklagde worden gewaarborgd. De maatregelen hiertoe zijn (voor zover niet vastgelegd in het klachtenbeleid en in het Reglement klachtencommissie patiënten Parnassia Groep) conform de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming.

#### Verdere informatie en uitleg

Indien u behoefte heeft aan toelichting, verdere vragen hebt over de inhoud van dit reglement en adressen van instanties, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris via telefoon: telefoonnummer 0900 – 555 3000 of via e-mail: [klachtencommissie@1np.nl](mailto:klachtencommissie@1np.nl)



**Machtigingsformulier voor het indienen van een klacht door een zaakwaarnemer.**

Ik [naam cliënt/wettelijke gezaghebbende] geef hierbij toestemming aan [naam zaakwaarnemer] om namens mij een klacht in te dienen bij Stichting 1nP. Alle correspondentie en communicatie over de klacht zal vanaf heden via de zaakwaarnemer gaan.

Gegevens zaakwaarnemer

Naam:

E-mailadres:

Postadres:

Telefoonnummer:

De toestemming tot zaakwaarneming betreft enkel de klacht ingediend op [datum klacht]

Datum : :

Plaats: :

Handtekening cliënt/wettelijk gezaghebbende:

Handtekening zaakwaarnemer:

Het getekende machtiging formulier zal opgeslagen worden bij de ingediende klacht en de daarbij behorende correspondentie.