

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 beklagde. Iedere klacht, ongeacht de uitingvorm, 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 registreren en hier een adequate opvolging aan te geven. Ook daar waar het om een signaal gaat en geen officiële klacht, wordt het signaal geregistreerd en vervolgens doorgezet naar de betreffende medewerker of professional, zodat deze er een gepaste actie op kan ondernemen. De Zorgadministratie van 1nP kan de cliënt ook verwijzen naar een onafhankelijke klachtenfunctionaris, die kan (helpen bij) bemiddelen. Ook andersoortige feedback, denk aan een tip van een cliënt om iets te verbeteren wordt geregistreerd en opgevolgd.

Van klachten, maar ook van andere vormen van feedback kan de organisatie leren. 1nP onderzoekt de meldingen 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 (zie bijlage) dat ingevuld en opgestuurd kan worden.

Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Wanneer een cliënt onvrede heeft over de behandeling of professional of medewerkers van 1nP, is de 1nP professional of medewerker die het betreft de eerstaangewezen persoon waar de cliënt terecht kan om het ongenoegen te bespreken. Indien gewenst kan de cliënt hulp vragen bij dit gesprek. De 1nP medewerker kan zo nodig de cliënt in contact brengen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris die hier een rol in kan spelen door bijvoorbeeld een bemiddelaar te zoeken in overleg met de cliënt, of zelf als bemiddelaar op te treden. 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

Als de cliënt ontevreden is over een professional of medewerker stelt deze de cliënt in de gelegenheid om diens ontevredenheid samen 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 en de klachtenfunctionaris. Indien een cliënt te kennen geeft ontevreden te zijn over eigen behandelaar wordt er gekeken of er een gesprek kan plaatsvinden tussen de cliënt en professional. Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris mee zoeken naar een bemiddelaar bij dit gesprek of zelf als bemiddelaar optreden.

Financiële vragen/klachten worden bij 1nP behandeld door de afdeling financiën. De afdeling financiën zal de vraag of klacht van de cliënt beantwoorden. Mocht er na de reactie van de financiële afdeling blijken dat er overige onvrede speelt rondom het inhoudelijke zorgtraject dan kan de klacht in overleg met de cliënt worden doorgezet aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtencommissie van Parnassia Groep behandelt geen financiële klachten.

Klachtopvang en bemiddeling door de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft binnen 1nP de meest centrale rol bij de ondersteuning en bemiddeling in klachten en klantsignalen voor cliënten. 1nP werkt met een onafhankelijke klachtenfunctionaris, die niet in loondienst is bij 1nP.

De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en de instelling 1nP. Binnen de kaders van het vastgestelde functieprofiel en binnen de kaders van de Wkkgz en de organisatie bepaalt de klachtenfunctionaris zelf de handelswijze bij de afhandelingen van een specifieke klacht. In de praktijk zullen daarbij de volgende stappen altijd worden gevolgd:

- a. De klager ontvangt contactgegevens van de klachtenfunctionaris via de zorgadministratie van 1nP;
- b. De klachtenfunctionaris ontvangt gegevens van de klager via de zorgadministratie van 1nP;
- c. De klachtenfunctionaris zal de klacht aannemen en als dat niet direct lukt zal de klachtenfunctionaris uiterlijk binnen 3 werkdagen contact opnemen met de klager;
- d. De klachtenfunctionaris biedt (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
- b. De klachtenfunctionaris geeft informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
- e. De klachtenfunctionaris maakt afspraken over de termijn van afhandelen;
- f. De klachtenfunctionaris onderzoekt met de betrokkenen de mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij;
- g. De klachtenfunctionaris geeft aan de beklagde en de organisatie indien mogelijk suggesties ter verbetering;
- h. De klachtenfunctionaris zal aan de beklagde vragen de organisatie te informeren over de klacht;
- i. De klachtenfunctionaris rapporteert aan de organisatie over het proces van deze klacht, niet over de inhoud;
- j. De klachtenfunctionaris zal elke 4 maanden een rapportage over de klachten, het wel/niet succesvol bemiddelen, de verbetervoorstellen, etc. maken voor de organisatie. In deze rapportage zullen geen gegevens van de klager of beklagde worden opgenomen.

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van eigen werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen klager en beklagde.

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 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 Haaglanden, maar mocht om wat voor reden een andere klachtencommissie de voorkeur hebben, dan wel dit beter zijn, dan kan hier ook een beroep op worden gedaan.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend middels het klachtenformulier (zie bijlage). De werkwijze van de klachtencommissie staat beschreven in het Klachtenreglement 1nP wat opgenomen is 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. De klachtencommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de nodige gegevens op bij de klager en bij de beklaagde. Indien de klachtencommissie het dossier hierbij nodig heeft, vragen zij hiervoor altijd eerst toestemming aan de cliënt. De klachtencommissie kan de cliënt en de beklaagde uitnodigen voor een mondelinge behandeling van de zaak.

Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak. In de uitspraak geeft de klachtencommissie een oordeel over de gegrondheid van de klacht, welke kan luiden: ongegrond, gedeeltelijk ongegrond of gegrond of gedeeltelijk gegrond en een motivering hierbij. De klachtencommissie legt de uitspraak voor aan de Raad van Bestuur van 1nP, hij zal binnen een maand na ontvangst van de uitspraak aan de klager en aan de beklaagde laten weten óf en welke maatregelen genomen zullen worden.

Klachtopvang door de geschillencommissie

1nP is als onderdeel van Parnassia Groep aangesloten bij de geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. De cliënt kan zich wenden tot deze geschillencommissie: 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 tot de geschillencommissie.

Behandeltermijn klacht

Voor welke vorm van klachtafhandeling een cliënt ook kiest; bemiddeling of behandeling door de klachtencommissie, 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, zullen er altijd in goed overleg met de cliënt afspraken gemaakt worden over de tijd. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Privacy

De privacy van de cliënt en de beklaagde wordt gewaarborgd. De maatregelen hiertoe zijn (voor zover niet vastgelegd in het klachtenbeleid en -reglement) conform het gestelde in de Wet Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG).

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 de zorgadministratie van 1nP via: telefoonnummer 0900 – 555 3000 of via e-mail: klachtencommissie@1np.nl.

Klachtformulier 1nP

Volledige naam (voornaam/voorletters en achternaam) :
Telefoonnummer :
E-mailadres :

1. Mijn klacht gaat over:
 - de organisatie 1nP
 - medewerker(s) van 1nP, naam:
 - behandelaar(s) van 1nP, naam:

2. Beschrijf hier jouw klacht:

3. Kunt je aangeven wat je van 1nP verwacht ter oplossing van jouw klacht?
(Aankruisen wat wordt gewenst)
 - Ik heb een financiële klacht en/of onvrede over mijn factuur en wil daar een reactie op (de klacht zal daarom worden behandeld door de financiële afdeling);
 - Ik wil klachtbemiddeling door de onafhankelijk klachtenfunctionaris;
 - Ik wil een officiële klacht laten behandelen door de klachtencommissie van Parnassia Groep¹;
 - Ik wil wat anders, nl.:

Dit formulier dien je te zenden aan: klachtencommissie@1np.nl

Wij dragen er zorg voor dat dit formulier en bijbehorende informatie wordt doorgestuurd naar de financiële afdeling, of de klachtenfunctionaris, of de klachtencommissie. Dit is afhankelijk van jouw keuze.

Tevens wordt jouw klacht vastgelegd in het klachtenregistratiesysteem van 1nP. Door dit formulier te versturen ga je daarmee akkoord.

Datum:

Handtekening:

¹ De klachtencommissie van Parnassia groep neemt geen financiële klachten in behandeling.