

## **Samenvatting**

Informatie geven over de klachtenprocedure voor cliënten/wettelijk vertegenwoordigers betreffende klachten of ongenoegens over de zorg- en dienstverlening van Prinsenstichting.

## **Inhoud**

### **Wat kan worden gemeld?**

Een cliënt en/of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger kan melding maken van verschillende zaken. Het kan zijn dat dit niet direct een klacht betreft, maar dat een cliënt wel ergens ontevreden over is, of hier vragen of onzekerheden over heeft. Dit kan het beste zo snel mogelijk worden verteld in een gesprek met de verantwoordelijke medewerkers.

Er is sprake van een klacht wanneer het de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet gelukt is om onvrede over de geleverde zorg en dienstverlening met de direct betrokken medewerkers op te lossen. Een klacht kan al eerder als ongenoegen gemeld zijn, maar niet naar tevredenheid zijn afgehandeld.

### **Klachten**

Het kan zijn dat het ongenoegen of de klacht niet de zorg van Prinsenstichting betreffen, maar van een andere zorgaanbieder met wie Prinsenstichting samenwerkt. Het is niet de bedoeling dat de cliënt of diens vertegenwoordiger op zoek moet gaan naar wie er nu eigenlijk zijn ongenoegen of klacht moet behandelen.

Prinsenstichting heeft afspraken met deze ketenpartners over de afhandeling van klachten. De cliëntvertrouwenspersonen kunnen desgewenst helpen om de juiste weg te bewandelen.

## **Centraal staat het praten met elkaar**

Prinsenstichting hecht grote waarde aan het goed luisteren naar haar cliënten en hun (wettelijk) vertegenwoordigers. Soms komt het echter voor dat niet alles naar wens verloopt. Wanneer een cliënt ontevreden is over de manier waarop hij wordt bejegend of over de zorg- en dienstverlening, is het altijd zinvol dit eerst met de betreffende medewerker te bespreken. Er wordt geadviseerd te zoeken naar oplossingen, daar waar de vragen of problemen zijn ontstaan. Door zo dicht mogelijk bij de personen te blijven die erbij zijn betrokken, lukt het vaak om in samenspraak knelpunten op te lossen. Toch kan het gebeuren dat meningen te ver uiteen liggen. Dan kan het zijn dat praten of overleggen niet leidt tot tevredenheid. Wat dan?

Als de cliënt/ vertegenwoordiger er samen met de betreffende medewerker niet uitkomt, dan kan een cliëntvertrouwenspersoon gevraagd worden te ondersteunen. Deze functionarissen zijn behalve telefonisch ook te bereiken via [clientvertrouwenspersoon@prinsenstichting.nl](mailto:clientvertrouwenspersoon@prinsenstichting.nl) en voor cliënten via [www.Ikbenonline.com](http://www.Ikbenonline.com).

Voor vragen, klachten en ongenoegens die samenhangen met de toepassing van onvrijwillige zorg e.d. (Wet zorg en dwang) is een externe cliëntvertrouwenspersoon te benaderen via Stichting Zorgstem.

De interne cliëntvertrouwenspersonen van Prinsentichting kunnen ook optreden als klachtfunctionarissen.

Een cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt/vertegenwoordiger in het proces.

Een klachtfunctionaris bemiddelt tussen de cliënt/vertegenwoordiger en de medewerker/zorgaanbieder.

Welke rol het meest passend is wordt met de cliënt/vertegenwoordiger besproken.

Cliënten die zorg ontvangen via de Jeugdwet kunnen ook externe cliëntvertrouwenspersonen raadplegen via Stichting Advies/ Klachtenbureau Jeugdzorg ([www.akj.nl](http://www.akj.nl)).

De vertrouwenspersoon ondersteunt en bespreekt de verschillende mogelijkheden. Eerst kunt u samen in gesprek gaan met de medewerker, waar u een klacht over hebt.

Als dat geen oplossing biedt zijn er andere mogelijkheden:

- de klacht bespreken met de leidinggevende;
- de klacht bespreken met de directie;
- een formele klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

### **Een klacht indienen bij een leidinggevende of de directie**

Klachten kunt u schriftelijk/ elektronisch sturen naar de betreffende leidinggevende of het directiesecretariaat: Kwadijkerpark 8, 1444 JE Purmerend of [directiesecretariaat@prinsentichting.nl](mailto:directiesecretariaat@prinsentichting.nl). of via [info@prinsentichting.nl](mailto:info@prinsentichting.nl) of via het formulier bij de website.

U ontvangt binnen 2 weken een reactie of een uitnodiging voor een gesprek.

Indien gewenst kan de vertrouwenspersoon ondersteunen in het formuleren van de klacht, het schrijven van de brief en/of het voeren van het gesprek.

Maximaal een week na het gesprek ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de uitkomst.

## **Een formele klacht**

Er is altijd de mogelijkheid tot het indienen van een formele klacht bij een onafhankelijke klachtencommissie of de Landelijke Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

1. Voor klachten die samenhangen met de toepassing van bepalingen uit Wet zorg en dwang (onvrijwillige zorg, e.d.) is Prinsentichting aangesloten bij de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg. Informatie hierover is te vinden op de website [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl) De externe cliëntvertrouwenspersoon kan desgewenst ondersteunen.

2. Bij een klacht betreffende de BSO+ van een cliënt die deze zonder indicatie bezoekt kunnen ouders voor meer informatie en mogelijkheid om de klacht op te lossen terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

Indien er geen oplossing wordt bereikt kan de klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

3. Voor klachten over zorg in het kader van de Jeugdwet is Prinsentichting via Stichting de Opbouw aangesloten bij:

Klachtencommissie Jeugd Midden Nederland

Postbus 75874

1070 AW Amsterdam

020-6169292

Voor de klachtenregeling zie [www.klachtencommissiejeugdnn.nl](http://www.klachtencommissiejeugdnn.nl). Een klacht kan via de website of per post via het secretariaat worden ingediend.

4. Voor overige klachten is Prinsentichting/De Opbouw aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Indien de cliënt/ vertegenwoordiger de klacht bij deze commissie wil neerleggen dan zal de vertrouwenspersoon daarbij desgewenst ondersteunen. De Geschillencommissie kan ingeschakeld worden als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost in eerdere stappen. Het adres hiervoor is:

Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

of via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) De klacht kan uiterlijk een jaar later bij de Geschillencommissie ingediend worden.

De Geschillencommissie vraagt om de schriftelijke uitkomst van de klachtbehandeling door de zorgaanbieder en zal terugverwijzen naar de zorgaanbieder, als deze stap nog niet is gezet. Alleen als redelijkerwijs niet van de klager kan worden verwacht, dat hij de klacht eerst indient bij de zorgaanbieder, kan deze de stap naar de Geschillencommissie direct zetten.

### **Leren van klachten en bewaren van gegevens**

Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en bewaard.

De registratie en bewaring van deze gegevens voldoen aan de eisen van de wet AVG. De gegevens worden gedurende tien jaar bewaard. De melder heeft recht op inzage in deze gegevens.

Eens per jaar wordt een analyse van de klachten door de organisatiestaf zo nodig voorzien van een advies naar het Directie-overleg gestuurd.