

## **Klachtenreglement Patiëntenfederatie Nederland**

Vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering op 4 oktober 2018

De Patiëntenfederatie Nederland heeft voor haar leden deze klachtenregeling ingericht. Deze regeling is van toepassing wanneer de statutaire leden (lidorganisaties) of één van hun lidorganisaties een klacht hebben over één van de medewerkers, managers, bestuurder of Raad van Toezicht van de Patiëntenfederatie. Klachten over één van de andere lidorganisaties dienen bij de betreffende lidorganisatie te worden ingediend.

### **Doelstellingen van deze klachtenregeling zijn:**

- de relatie klager – beklagde kunnen herstellen
- recht doen aan de individuele klager
- klachten gebruiken om kwaliteit en beleid van de Patiëntenfederatie Nederland te verbeteren

### **De klachtenregeling heeft de volgende uitgangspunten:**

- een zo onafhankelijk mogelijke behandeling van de klacht
- indien mogelijk wordt de klacht eerst besproken tussen klager en beklagde
- een laagdrempelige procedure om de klacht snel en zorgvuldig te behandelen
- een mogelijkheid tot zowel klachtbemiddeling als klachtbehandeling
- een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling

## **Het klachtenreglement**

### **Wie kunnen een klacht indienen?**

Medewerkers, vrijwilligers en patiënten, aangesloten bij een lidorganisatie van de Patiëntenfederatie, of bij één van de lidorganisaties van de lidorganisatie, kunnen een klacht indienen bij/over de Patiëntenfederatie Nederland.

Een klacht kan alleen ingediend worden met medeweten van de directie van de betreffende lidorganisatie. Deze toestemming wordt gegeven doormiddel van een (digitale) paraaf op het klachtenformulier.

### **Waarover kan een klacht ingediend worden?**

Er kunnen klachten worden ingediend over alle gedragingen jegens de klager. Het betreft de manier waarop de klager is behandeld door één of meerdere medewerkers, bestuurder(s) van de Patiëntenfederatie. Voorbeelden hiervan zijn wanneer klager van mening is dat er te weinig, onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt, wanneer er niet op vragen wordt gereageerd of wanneer klager meent dat hij onheus bejegend is.

Klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene tegen wie de klacht is gericht om op een informele wijze tot een oplossing te komen.

### **Waar kan een klacht ingediend worden?**

Mocht het informeel bespreken van de klacht met de beklagde niet tot de mogelijkheden behoren of leidt dit gesprek niet tot de gewenste uitkomst voor de klager, dan kan met dit formulier een klacht ingediend worden. Klachten kunnen met het klachtformulier toegestuurd worden naar Patiëntenfederatie Nederland via e-mail ([klacht@patientenfederatie.nl](mailto:klacht@patientenfederatie.nl)) of post (Postbus 1539, 3500 BM te Utrecht).

### **Klachten coördinatiepunt**

De klacht komt binnen bij het klachtencoördinatiepunt. Het klachten coördinatiepunt bestaat uit de ledenmanager en jurist van de Patiëntenfederatie Nederland. Het klachtencoördinatiepunt stuurt een ontvangstbevestiging na een binnengekomen klacht en geeft meer informatie over de te volgen procedure. Daarnaast benoemt het coördinatiepunt een passende klachtbemiddelaar / klachtbehandelaar.

### **Klachtbemiddeling of klachtbehandeling?**

De klachtenregeling biedt een optie voor twee verschillende procedures: klachtbemiddeling en klachtbehandeling. De klager kan hier een keuze in maken via het klachtenformulier, maar kan dit wel wijzigen als dat wenselijk is.

## 1. Klachtbemiddeling

Met inzet van de klachtbemiddelaar zal geprobeerd worden de bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen. Dit kan op verschillende manieren, maar denk vooral aan een bemiddelingsgesprek tussen klager en beklagde onder begeleiding van de klachtbemiddelaar.

## 2. Klachtbehandeling

Een team van twee klachtbehandelaars onderzoeken en beoordelen samen een klacht, dit leidt tot een uitspraak.

Het verschil tussen klachtbemiddeling en klachtbehandeling zit met name in de wijze waarop de uitkomst tot stand komt. Bij klachtbemiddeling zal de klachtbemiddelaar geen oordeel geven maar zich inzetten om partijen samen tot een uitkomst te laten komen. In het geval van klachtbehandeling zal de klachtbehandelaar zelf onderzoek doen en zich uitlaten over de klacht door middel van een oordeel hierover.

### **Klachtbemiddelaar / klachtbehandelaar**

- De klachtbemiddelaar / klachtbehandelaar wordt(en) ingesteld door het klachten coördinatiepunt van de Patiëntenfederatie Nederland.
- De klachtbemiddelaar / klachtbehandelaar heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen haar/hem tijdens de klachtprocedure bekend is geworden.
- Wanneer het gaat om de bemiddeling van een klacht zal er één klachtenbemiddelaar worden benoemd. Gaat het om de behandeling van een klacht zullen er twee behandelaars worden benoemd, welke samen tot een oordeel moeten komen.

### Klacht over een medewerker

Wanneer een klacht wordt ingediend over een medewerker van de Patiëntenfederatie Nederland zal de klachtenbemiddelaar / klachtenbehandelaars bestaan uit een MT-lid uit een ander team dan dat van de beklagde, en/of de bestuurder van de Patiëntenfederatie Nederland.

### Klacht over een bestuurder of manager

Wanneer het gaat om een klacht over de bestuurder van de Patiëntenfederatie Nederland zal deze worden bemiddeld / behandeld door twee leden van de Raad van Toezicht van de Patiëntenfederatie Nederland.

### Klacht over een lidorganisatie

Wanneer het gaat om een klacht over een van de andere lidorganisaties van de Patiëntenfederatie Nederland zal het klachten coördinatiepunt in samenspraak met de bestuurder van de Patiëntenfederatie Nederland een geschikte klachtbemiddelaar / klachtbehandelaars aanwijzen. Deze kan zowel van binnen als buiten de organisatie komen.

## **1. Procedure klachtbemiddeling**

Klachtenbemiddeling vindt plaats als zowel klager als beklagde hiervoor kiezen.

Indien gekozen wordt voor klachtbemiddeling door de klager, krijgt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging en worden er samen met de klachtenbemiddelaar en beklagde afspraken gemaakt hoe het proces zal verlopen. Uitgangspunt is dat het bemiddelingsproces binnen zes weken is afgerond.

Als de beklagde geen bemiddeling wenst of het resultaat van de bemiddeling niet naar tevredenheid van de klager is, kunnen één of beide partijen besluiten om alsnog de klacht te laten onderzoeken door de klachtenbehandelaars.

## **2. Procedure klachtbehandeling**

Mocht het, naar oordeel van het klachtencoördinatiepunt, wenselijk zijn, gelet op de aard en omvang van de klacht, om onafhankelijke externe partijen als klachtenbehandelaar in te schakelen, dan zal dit in overleg en na instemming van betrokken partijen, gebeuren. Partijen kunnen niet zelf verzoeken om een externe klachtbehandelaar. Externe klachtenbehandelaars handelen niet anders dan conform hetgeen in dit klachtenreglement is vastgesteld.

Na ontvangst van een klacht ontvangt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging waarin hij/zij geïnformeerd wordt over de verdere procedure. Als een klacht naar het oordeel van de klachtbehandelaars onvoldoende informatie bevat, krijgt de klager de gelegenheid om dit binnen twee weken aan te passen.

### Ontvankelijkheid

Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard als:

- de klacht wordt ingediend één of meer jaar nadat het feit waarover de klacht gaat heeft plaatsgevonden;
- een vergelijkbare klacht van dezelfde klager al door de klachtbemiddelaar / klachtbehandelaar is behandeld of nog in behandeling is;
- de klager geen toestemming verleent om informatie bij anderen in te winnen, terwijl de klachtenbemiddelaar / klachtbehandelaar van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om tot een oordeel over de klacht te kunnen komen.

### Hoor en wederhoor

De procedure vindt plaats op basis van hoor en wederhoor. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk, en loopt als volgt:

1. toelichting van de klacht door klager;
2. reactie op de klacht door beklagde;
3. reactie klager (repliek);
4. reactie beklagde (dupliek);
5. uitspraak.

### Uitspraak

De klachtbehandelaars komen samen tot een uitspraak over de klacht, die gegrond of ongegrond verklaard kan worden. Het oordeel dat de klachtbehandelaars formuleren is op basis van hun onderzoek. Daarbij wordt een motivering per klachtonderdeel gegeven. Een klachtonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld. Een klachtonderdeel is gegrond als klager in het gelijk wordt gesteld.

De uitspraak wordt schriftelijk uiterlijk 8 weken na ontvangst van de definitieve klacht verzonden aan de klager en beklagde. Wanneer deze termijn niet toereikend blijkt, informeert de klachtbehandelaar de klager en beklagde tijdig met vermelding van de redenen en de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak zullen ontvangen.

Indien de klacht gegrond is verklaard deelt de beklagde schriftelijk, met opgave van redenen, binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak aan klager en klachtbehandelaars mee of hij/zij maatregelen neemt naar aanleiding van het oordeel en, zo ja, welke. De klachtenbehandelaars geven, indien mogelijk, hierover een advies richting opdrachtgever/werkgever: gericht op deze specifieke klacht maar ook ter voorkoming van een soortgelijke situatie in de toekomst. Naast de maatregelen die beklagde zelf neemt naar aanleiding van de uitspraak, kan de opdrachtgever/werkgever van beklagde sancties opleggen die op grond van wetgeving, de betreffende CAO of andere personeelsregelingen/protocollen mogelijk zijn.

### **Slotbepalingen**

1. Indien er omstandigheden zijn die de klachtbemiddelaar of klachtbehandelaar in de weg staan om tot een objectieve of onpartijdige beoordeling te komen, onthoudt deze zich van deelname aan de behandeling van die klacht.
2. Zowel klager als beklagde worden geïnformeerd wie als klachtbemiddelaar of klachtbehandelaar zullen optreden. Zij kunnen gemotiveerd schriftelijk bezwaar maken tegen deelname van bepaalde personen aan de bemiddeling /behandeling van de klacht. Het klachtencoördinatiepunt beslist over deze bezwaren en deelt dit besluit gemotiveerd mee aan de klager, beklagde en klachtbemiddelaar/ klachtbehandelaar. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard wordt een nieuwe klachtbemiddelaar/ klachtbehandelaar benoemd.
3. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet en overige onvoorziene omstandigheden beslist de bestuurder van Patiëntenfederatie Nederland over de betreffende werkwijze. Betreft het een klacht over de bestuurder dan beslist de Raad van Toezicht.
4. Patiëntenfederatie Nederland draagt zorg voor de bekendmaking van dit reglement, en wijzigingen daarvan, onder de lidorganisaties.
5. De ingediende klachten en bijbehorende correspondentie worden, met gepaste waarborgen, opgenomen in het digitale klachtenregister, dat wordt beheerd door het klachtencoördinatiepunt. Jaarlijks ontvangt de Algemene Ledenvergadering aan het eind van het kalenderjaar een overzicht van de klachten, anoniem en onherleidbaar, zoals opgenomen in het klachtenregister, en de leer en verbeterpunten. Dit alles wordt vervolgens opgenomen in het jaarverslag.