

Klachtenreglement



Mutatio Zorg Nederland B.V.

Mensen eerst...

Mutatio Zorg Nederland

Mei 2024



Inleiding

Het klachtenreglement beschrijft de procedures die betrekking hebben op de formele en informele behandeling van klachten en uitingen van ongenoegen. Mutatio Zorg Nederland heeft als doel om hulp te bieden aan iedereen die binnen de organisatie ergens tegenaan loopt. Dit wordt gerealiseerd door middel van een eerlijke en onafhankelijke klachtenafhandeling.

Doel

Tijdige, correcte en zorgvuldige afhandeling van klachten en uitingen van ongenoegen.

Inhoud

Artikel 1 - Definities/Begripsbepalingen

1. **Klachten:** alle schriftelijke en formele uitingen van ongenoegen tegen een geleverde dienst of persoon.
2. **Uitingen van ongenoegen:** alle niet-schriftelijke en informele uitingen van ongenoegen tegen een geleverde dienst, product of persoon.
3. **Het bestuur:** de directie en het management.
4. **Schriftelijk:** op papier of digitaal.
5. **Mondeling:** in persoon of telefonisch.
6. **De zorgverlener:** de begeleider, casemanager en gedragsdeskundige.
7. **De klachtenbehandelaar:** degene die de klacht in behandeling neemt.
8. **De klager:** degene die de klacht of uiting van ongenoegen indient.
9. **De beklagde:** degene tegen wie een klacht of uiting van ongenoegen wordt ingediend.
10. **De partijen:** zowel de klager als de beklagde

Artikel 2 – Klacht

1. Klachten kunnen door eenieder ingediend worden indien een zorgverlener of bestuurder van Mutatio Zorg Nederland zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hen heeft gedragen.
2. Klachten van een cliënt kunnen ook door diens vertegenwoordiger, nabestaanden van overleden cliënt en medewerkers ingediend worden.
3. Uitingen van ongenoegen kunnen door eenieder ingediend worden indien een zorgverlener of bestuurder van Mutatio Zorg Nederland zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hen heeft gedragen.

Artikel 3 – De klachtenbehandelaar

1. De klachtenbehandelaar is een onafhankelijke partij binnen Mutatio Zorg Nederland die belast is met het behandelen van klachten.
2. De klachtenbehandelaar wordt aangewezen door het bestuur.



Formele klachtenprocedure

Artikel 4 - Indiening van klacht

1. Klachten worden te allen tijde schriftelijk ingediend bij de klachtenbehandelaar
2. Klachten mogen ook mondeling gehoord worden door de klachtenbehandelaar.
 - a. In het geval van mondelinge afhandeling is de klachtenbehandelaar verplicht om de klacht zo snel als mogelijk schriftelijk vast te leggen.
3. Indien een klacht is ingediend bij een ander orgaan dan de klachtenbehandelaar, dient dit orgaan de klacht zo snel als mogelijk door te zenden naar de klachtenbehandelaar.
4. Een klager is niet verplicht om de zorgverlener in te lichten over het indienen van een klacht en het verloop van het proces.

Artikel 5 – Klaagschrift

1. Een klaagschrift dient minstens te bestaan uit de volgende zaken:
 - a. Naam en achternaam van klager
 - b. Indien van toepassing: naam en achternaam van de beklaagde
 - c. Dagtekening
 - d. Gronden voor de klacht

Artikel 6 – Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De klachtenbehandelaar is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
 - d. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De klachtenbehandelaar is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. De klachtenbehandelaar is niet verplicht de klacht te behandelen indien het klaagschrift kennelijk niet-ontvankelijk is, krachtens artikel 11.
4. De klachtenbehandelaar zal de klager zo snel als mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis stellen.

Artikel 7 – Afdoening in der minne



1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klachtenbehandelaar nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de klachtenbehandelaar naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

Artikel 8 – Schriftelijke vastlegging & behandeling

1. De verloop van de behandeling van de klachtenprocedure dient schriftelijk vastgelegd te worden.
2. De behandeling van de klacht zal er altijd op gericht zijn om een bevredigende oplossing te bereiken.

Artikel 9 – Hoor & wederhoor

1. De klachtenbehandelaar zal, na het ontvangen van de klacht hoor en wederhoor toepassen.
2. De klager zal, indien nog niet gebeurd, binnen twee weken na het indienen van het klaagschrift uitgenodigd worden voor het hoor en wederhoorgesprek.
3. Dit gesprek zal in aanwezigheid van slechts de klachtenbehandelaar plaatsvinden.
4. Nadat de klager is gehoord zal de beklagde binnen een week na het horen van de klager uitgenodigd worden voor het hoor en wederhoorgesprek.
5. Dit gesprek zal in aanwezigheid van de klachtenbehandelaar plaatsvinden.
6. Indien de klachtenbehandelaar dit nodig acht, zal er een gesprek in aanwezigheid van zowel de klager als de beklagde plaatsvinden.

Artikel 10 – Besluit

1. Indien de hoor en wederhoorgesprekken zijn afgerond, heeft de klachtenbehandelaar zes weken om een zorgvuldig onderzoek uit te voeren gevolgd door een schriftelijk besluit.
 - a. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek daartoe naar oordeel van de klachtenbehandelaar noodzaakt, kan de in lid 1 genoemde termijn met vier weken verlengd worden. De partijen dienen hierover schriftelijk geïnformeerd te worden.
2. De klachtenbehandelaar kan slechts de volgende besluiten nemen om de klacht af te handelen:
 - a. Niet-ontvankelijkverklaring
 - b. Gegrondverklaring
 - c. Ongegrondverklaring
3. Het besluit dient te allen tijde gemotiveerd te worden.
4. Het besluit dient te bestaan uit de volgende zaken:
 - a. Naam en achternaam van de betrokken partijen
 - b. Datum van besluit
5. De partijen zullen het besluit schriftelijk ontvangen



6. Het besluit van de klachtenbehandelaar zal gebaseerd worden op slechts objectieve feiten die uit de gegeven verklaringen van de partijen te herleiden zijn.
7. De klachtenbehandelaar zal elk besluit kenbaar maken aan het bestuur.

Artikel 11 – Niet-ontvankelijkverklaring

1. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 5 zal de klachtenbehandelaar de klager twee weken de tijd geven om dit te rectificeren. Indien hier geen gehoor aan gegeven wordt, zal de klachtenbehandelaar het klaagschrift niet-ontvankelijk verklaren.
2. Een niet-ontvankelijkverklaring is een formeel besluit in de afhandeling van de klacht.
 - a. De klager is bevoegd om dezelfde klacht opnieuw in te dienen indien deze met een niet-ontvankelijkverklaring is afgedaan.

Artikel 12 – Gegrondverklaring

1. Indien de klachtenbehandelaar de klager in het gelijk stelt zal deze een gegrondverklaring uitspreken.
2. De klachtenbehandelaar is bevoegd om maatregelen voor te stellen aan het bestuur om herhaling van de aanleiding van de klacht te voorkomen.
3. De klachtenbehandelaar is bevoegd om aanbevelingen bekend te maken aan de betrokken partijen en/of het bestuur om het probleem op te lossen.
4. De klachtenbehandelaar is niet bevoegd om beslissingen te nemen met betrekking tot de arbeidssituatie van de betrokken partijen indien de klachtenbehandelaar geen deel uitmaakt van het bestuur.

Artikel 13 – Voorstellen & aanbevelingen klachtenbehandelaar

1. Indien het bestuur de voorstellen en aanbevelingen van de klachtenbehandelaar overneemt, zal dit schriftelijk aan de klachtenbehandelaar kenbaar gemaakt worden.
 - a. De klachtenbehandelaar zal dit besluit kenbaar maken aan de betrokken partijen.
2. Indien het bestuur de voorstellen en aanbevelingen van de klachtenbehandelaar niet overneemt, zal dit schriftelijk aan de klachtenbehandelaar kenbaar gemaakt worden.
 - a. Het besluit om voorstellen en aanbevelingen niet over te nemen dient gemotiveerd te worden door het bestuur.
 - b. De klachtenbehandelaar zal dit besluit kenbaar maken aan de betrokken partijen.

Artikel 14 – Ongegrondverklaring

1. Indien de klachtenbehandelaar de klager niet in het gelijk stelt zal deze een ongegrondverklaring uitspreken.
2. In het geval de klachtenbehandelaar een ongegrondverklaring uitspreekt, zal de zaak daarmee afgedaan zijn en zullen er geen maatregelen getroffen worden.



Informele klachtenprocedure

Artikel 15 – Uitingen van ongenoegen

1. Een uiting van ongenoegen zal behandeld worden in een informele klachtenprocedure.
2. Een uiting van ongenoegen zal door het bestuur in behandeling genomen worden.
3. De kennisgeving van een uiting van ongenoegen zal vormvrij zijn.

Artikel 16 – Behandeling, afhandeling en beslissing uiting van ongenoegen

1. De behandeling van de uiting van ongenoegen is vormvrij en zal op basis van redelijkheid behandeld worden door het bestuur.
2. De beslissing die het bestuur neemt in het geval van een uiting van ongenoegen is vormvrij en zal op basis van redelijkheid genomen worden.
3. Uitingen van ongenoegen dienen schriftelijk gearhiveerd te worden.

Artikel 17 – Klachtenprocedure & uiting van ongenoegen

1. Indien de klager het niet eens is met de uitkomst van de behandeling van de uiting van ongenoegen, is hij bevoegd om een klacht in te dienen krachtens de voorgeschreven procedure.

Overige bepalingen

Artikel 18 – Geweld

1. Het bestuur of de klachtenbehandelaar zal, indien er in de klacht sprake is van geweld in de zorgrelatie, in overeenstemming met artikel 11 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, een melding maken bij de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd.

Artikel 19 – Gratis advies

1. Het bestuur wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die de klager op diens verzoek zullen voorzien van advies en ondersteuning met betrekking tot de indiening en/of formulering van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2. Eenieder die in dienst is als zorgverlener, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en geen nadeel ondervindt in het uitoefenen van zijn functie indien hij besluit om de klager te adviseren en te ondersteunen zoals vermeld in lid 1, kan beschouwd worden als een geschikt te achten persoon die de klager kan voorzien van advies en ondersteuning.

Slotbepaling

Artikel 20 – Slotbepaling



1. Dit klachtenreglement zal met de nodige goedkeuring op de eerste dag van de eerste maand na de officiële goedkeuring in werking treden.