



Mutatio Zorg Nederland B.V.
Mensen eerst...

Klachtenprocedure

Mutatio Zorg Nederland streeft ernaar om al haar cliënten zo tevreden mogelijk te houden. Wij zijn ons ervan bewust dat mensen soms tegen problemen aan kunnen lopen. Mutatio Zorg Nederland wil deze problemen graag het hoofd bieden en oplossen. Daarom introduceert Mutatio Zorg Nederland een nieuwe klachtenprocedure.

Hoe dien ik een klacht in?

Om een klacht in te dienen kunt u een mail sturen naar klachten@mznbv.nl.

In deze mail dient u de volgende zaken te benoemen: voorletter(s) en achternaam, indien van toepassing de voorletter(s) en achternaam van degene waar u een klacht tegen indient, de datum en de redenen voor het indienen van de klacht.

U kunt ook gebruikmaken van het klachtenformulier. Deze kunt u vinden op de website van Mutatio Zorg Nederland.

Je hebt een klacht ingediend. Wat nu?

De klachtenfunctionaris beoordeelt als eerste of het klaagschrift voldoet aan alle voorwaarden. Is dit niet het geval, dan zal de klachtenfunctionaris de klager twee weken de tijd geven om het klaagschrift te rectificeren. Voldoet het klaagschrift na deze twee weken nog steeds niet aan de eisen, dan zal de klachtenfunctionaris uw klaagschrift niet-ontvankelijk verklaren. Als de klacht is afgedaan met een niet-ontvankelijkverklaring mag de klager de klacht opnieuw indienen.

Als de klacht wel voldoet aan alle voorwaarden, dan zal de klachtenfunctionaris de klager binnen twee weken uitnodigen voor een hoor en wederhoorgesprek. Indien er een beklagde is, zal hij een week na het gesprek met de klager uitgenodigd worden voor een wederhoorgesprek.

Besluit

Nadat alle betrokken partijen zijn gehoord, heeft de klachtenfunctionaris zes weken de tijd om een zorgvuldig onderzoek uit te voeren. Als er meer tijd voor het zorgvuldig onderzoek nodig is, dan zal de klachtenfunctionaris alle betrokken partijen schriftelijk informeren over een verlenging van maximaal vier weken.

Na deze zes (of tien) weken, zal er een schriftelijk besluit met de bevindingen van de klachtenfunctionaris naar de betrokken partijen en het bestuur. De klachtenbehandelaar kan drie besluiten nemen: niet-ontvankelijkverklaring (klaagschrift is incorrect of niet compleet of er is niet voldaan aan de eisen om een klacht in te dienen), ongegrondverklaring (de beklagde



Mutatio Zorg Nederland B.V.
Mensen eerst...

heeft gelijk, de klager heeft ongelijk) of gegrondverklaring (de klager heeft gelijk, de beklaagde heeft ongelijk).

Niet-ontvankelijkverklaring

De klachtenfunctionaris zal in de volgende situaties een niet-ontvankelijkverklaring uitspreken:

- Er is al eerder een klacht ingediend over dezelfde gebeurtenis en afgehandeld;
- De gebeurtenis die heeft geleid tot de klacht heeft zich langer dan een jaar voor het indienen voorgedaan;
- De gebeurtenis die heeft geleid tot de klacht had door een rechter beoordeeld kunnen worden;
- De gebeurtenis die heeft geleid tot de klacht is onderdeel van een strafrechtelijk onderzoek of zaak;
- Het belang van de klager of het gewicht van de gebeurtenis die heeft geleid tot de klacht is niet zwaar genoeg;
- Het klaagschrift is niet compleet of incorrect ingevuld.

Ongegrondverklaring

Als de klachtenfunctionaris van mening is dat de klacht onvoldoende gegrond is, zal hij een ongegrondverklaring uitspreken. Hierin stelt de klachtenfunctionaris als het ware dat de klager ongelijk heeft. De klachtenfunctionaris hoeft in het geval van een ongegrondverklaring geen aanbevelingen of voorstellen bekend te maken aan het bestuur.

Gegronde verklaring

Als de klachtenfunctionaris van mening is dat de klacht voldoende gegrond is, zal hij een gegronde verklaring uitspreken. Hierin stelt de klachtenfunctionaris dat de klager gelijk heeft. De klachtenfunctionaris kan samen met de gegronde verklaring maatregelen voorstellen of aanbevelingen aan het bestuur bekend maken om herhaling van de aanleiding van de klacht in de toekomst te voorkomen.

Het bestuur mag ervoor kiezen om de aanbevelingen en/of voorstellen niet aan te nemen. Dit dient wel gemotiveerd te worden.

Informele afdoening

De klachtenfunctionaris kan in overeenstemming met de klager ervoor kiezen om de klacht informeel af te handelen. Dit kan in iedere fase van de behandeling van de klacht. Als de klager



Mutatio Zorg Nederland B.V.

Mensen eerst...

ervoor kiest om de klacht informeel af te handelen dan wordt de klacht daarmee ook definitief afgedaan. De klager kan niet opnieuw dezelfde klacht indienen.

Uiting van ongenoegen

Mutatio Zorg Nederland biedt de uiting van ongenoegen als mogelijkheid voor degenen die geen formele klachtenprocedure willen starten. De uiting van ongenoegen is een informele klachtenprocedure die door het bestuur wordt behandeld. De manier waarop een informele klachtenprocedure tot stand komt en de behandeling hiervan is geheel vormvrij en hoeft niet te voldoen aan eisen.

De beslissing die het bestuur neemt een informele klachtenprocedure is vormvrij maar dient wel op basis van redelijkheid genomen te worden. Ook dient er een schriftelijk vermelding van de informele klachtenprocedure gedocumenteerd te worden. Dit kan door het bestuur opgesteld worden.

Niet eens met de uitkomst van een informele klachtenprocedure?

Dan kunt u alsnog een formele klachtenprocedure starten bij de klachtenfunctionaris.

Gratis advies & bijstand

Als u toe bent aan advies of bijstand met betrekking tot uw formele of informele klachtenprocedure, dan kunt u vragen aan het bestuur om een ondersteuner toe te wijzen. Het bestuur heeft de vrijheid om zelf te kiezen wie dit is zolang diegene onafhankelijk zijn taken kan uitvoeren.