

# Klachtenregeling Mijn Zorg

## Algemene bepalingen

### Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

**Zorginstelling:** Mijn Zorg gevestigd te Rotterdam aan de Moltzerhof 20;

**Directie:** zij die belast zijn met de dagelijkse leiding van de zorginstelling, en de dienstverlening van de zorginstelling voor de cliënt uitvoert;

**Medewerker:** alle personen in dienst van Mijn Zorg;

**Cliënt(e):** de zorgvrager van Mijn Zorg. Dit kan zijn de persoon die begeleid wordt, maar ook een ouder, bewindvoerder of wettelijk vertegenwoordiger;

**Bezwaar:** Een schriftelijke ter kennis van Mijn Zorg gebrachte uiting van onvrede over een schriftelijk besluit van Mijn Zorg ;

**Klacht:** elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een medewerker van Mijn Zorg door of namens de cliënt kenbaar gemaakt;

**Klager:** de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit;

**Klachtenregeling:** dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de bij Mijn Zorg gehanteerde klachtenprocedure;

**Klachtenfunctionaris:** de persoon, niet zijnde de betrokken medewerker tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen;

**Klachtenregistratieformulier:** een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

**Klachtencommissie:** de commissie die verantwoordelijk is voor een kwalitatief goede en laagdrempelige formele klachtenbehandeling. Deze commissie bestaat uit 3 onafhankelijke leden; een voorzitter en twee leden. De klachtencommissie is gevestigd te Den Haag aan de Schoonoordstraat 4.

### Artikel 2: Doelstellingen

De Klachtenregeling stelt zich tot doel:

1. De Cliënt in de gelegenheid te stellen zijn onvrede kenbaar te maken over alle zaken die de dienstverlening van de Zorginstelling aan de Cliënt betreffen, nadat is gebleken dat de aanleiding tot de Klacht niet in samenwerking met de medewerker tot een bevredigende oplossing is gebracht.
2. De bewaking en bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door middel van het formuleren van aanbevelingen op grond van de behandelde Klacht of klachten.
3. De bewaking en bevordering van het naleven van de regelingen die vastgesteld zijn.
4. Het vertrouwen in de Zorginstelling, haar werknemers en de dienstverlening te laten voortbestaan door het oplossen van de Klacht.

### Artikel 3: Informeren van de cliënt

1. De medewerker wijst de cliënt erop dat de Zorginstelling een klachtenregeling hanteert.
2. De medewerker deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Klachtencommissie.
3. De medewerker meldt de cliënt dat het Reglement verkrijgbaar is bij het kantoor van de Zorginstelling.

### Artikel 4: De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze Mijn Zorg benadert met een klacht dan dient de betrokken medewerker daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken medewerker tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.

3. De betrokken medewerker respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de kwestie voorgelegd aan de Klachtencommissie.

#### **Artikel 5: Registratie en classificatie van de klacht**

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd;
  - naar wijze van indiening als
    - A. mondeling
    - B. schriftelijk
      - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
        - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de medewerker
        - II. organisatie Mijn Zorg
        - III. de manier waarop diverse zaken in de praktijk geregeld zijn
        - IV. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
        - V. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
        - VI. klachten in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken medewerker en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

#### **Artikel 6: Verantwoordelijkheden**

1. De betrokken medewerker en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken medewerker houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen acht weken schriftelijk door Mijn Zorg afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

#### **Artikel 7: Analyse van de klachten**

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

#### **Artikel 8: Intern bespreken**

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse door de Zorginstelling besproken.
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

#### **Artikel 9: De klachtenprocedure bij klachtencommissie**

1. Indien de Cliënt van mening is dat zijn of haar klacht niet goed is behandeld door Mijn Zorg, kan de cliënt een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie.
2. Wanneer de schriftelijke klacht is ontvangen door de klachtencommissie, treedt de klachtenprocedure in werking. Dat gaat als volgt:
  - I. U ontvangt een schriftelijke bevestiging dat uw klacht is ontvangen en wordt behandeld. Daarnaast wordt de medewerker tegen wie de klacht is gericht op de hoogte gesteld.
  - II. De klachtencommissie nodigt de cliënt en de betrokken medewerker uit voor een hoorzitting. De klager kan verzoeken om apart te worden gehoord en hij of zij kan zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid, een vriend. Ook de medewerker kan zich door iemand laten bijstaan.
  - III. De klachtencommissie beslist vervolgens of de klacht gegrond is. Dat betekent dat de commissie bepaalt in hoeverre de klacht terecht is. Zo nodig doet de commissie aanbevelingen aan de directie van Mijn Zorg. Deze beslissing wordt schriftelijk aan de direct betrokkenen en de directie van Mijn Zorg toegezonden. De klachtencommissie heeft drie maanden de tijd om tot een uitspraak te komen. Als het langer duurt moet de commissie dit aan klager en de betrokken medewerker laten weten en daarbij ook de redenen noemen
  - IV. Binnen één maand na het toezenden van de beslissing van de klachtencommissie zal het bestuur de betrokkenen en de klachtencommissie op de hoogte stellen van de beslissing.
  - V. Indien deze bemiddeling niet slaagt, kan om een beslissing van de kantonrechter worden gevraagd.

#### **Artikel 10: Preventieve actie**

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist Mijn Zorg over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de vergadering.

## Registratieformulier klacht Mijn Zorg

### Gegevens Cliënt

Naam	
Voornaam	
Telefoon	
E-mail:	
Geslacht	<input type="checkbox"/> man <input type="checkbox"/> vrouw
Gegevens van de indiener van de klacht	Naam: Functie:
Betrokken medewerker(s)	Naam: Naam:
De klacht gaat over (meerdere keuzes mogelijk):	<input type="checkbox"/> medisch handelen van medewerker <input type="checkbox"/> bejegening door medewerker (= de manier waarop de medewerker tegen u praat of met u omgaat) <input type="checkbox"/> klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening <input type="checkbox"/> organisatie Mijn Zorg (= de manier waarop diverse zaken in de praktijk geregeld zijn) <input type="checkbox"/> administratieve of financiële afhandeling <input type="checkbox"/> iets anders Omschrijving van de klacht:

**Omschrijving gevolgen van het ongewenst gedrag voor de klager**

5

U kunt het ingevulde formulier afgeven op het volgende adres:

Mijn Zorg  
Strijpesingel 32  
3042 EN Rotterdam

Wij nemen daarna telefonisch of schriftelijk contact met u op.

Mijn Zorg heeft een klachtencommissie, u kunt indien gewenst uw klacht indienen bij de klachtencommissie onder het volgende adres:

Klachtencommissie Mijn Zorg  
Schoonoordstraat 4  
2545 WC Den Haag