Klachtenregeling en geschillen procedure

Referenties

Mocht je een klacht hebben dan lossen we dat graag met je op. In ons klachtenreglement lees je hoe je jouw klacht aan ons door kan geven. Of ga naar onze website: www.mbbchange.nl/klacht-indienen. Wij nemen binnen één week contact met je op om de mogelijkheden te bespreken.

Wkkgz klachtenregeling voor de geschillencommissie

Als zorgaanbieder wil je, indien een cliënt een klacht indient, hier uiterst zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. MBB wil adequaat omgaan met klachten zodat de organisatie de kans krijgt om het vertrouwen van de cliënt te behouden of te herstellen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen ze aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat eenzelfde klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet. MBB heeft daarom een klachtenregeling opgesteld.

Indienen klachten

Het indienen van een klacht kan je als volgt doen:

1. Bij de behandelend zorgverlener, de casemanager of de regiebehandelaar.

2. Bij de onafhankelijk externe klachtenfunctionaris van MBB Change. De klachtenfunctionaris behandelt op informele wijze de klacht.

Mw. Ingrid Nauta
Adviespunt Zorgbelang Overijssel
Lupinestraat 9,
7552 HJ Hengelo
Telefoon: 074- 291 35 97

De interne klachtencommissie bestaat uit de voorzitter van de klachtencommissie: hr. J.K.K. Heutink, directeur MBB Change, 038 385 6999, hr. C. Slot, mededirecteur MBB Change, 038 7200982 en secretaris mw. J. Bensink-Kroesen, casemanager MBB Change, T: 038 7200982.

Na het indienen van een klacht neemt ten allen tijde de casemanager contact met je op. Bij een klacht over een zorgverlener zal altijd besproken worden om zich in eerste instantie met deze klacht (al dan niet met behulp van de onafhankelijk klachtenfunctionaris) tot de betreffende zorgverlener te wenden. Zo wordt de klacht op het laagste niveau behandeld en opgelost daar waar het is ontstaan.

Indienen geschillen

Als de interne klachtencommissie en de klager niet tot overeenstemming komen of indien je wenst zonder tussenkomst van de klachtencommissie van MBB een klacht/geschil te melden, dan kan je een formele klacht/geschil indienen bij:

De Geschillencommissie Zorg Algemeen
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Bel: 070 3105380

Termijn

De wettelijke termijn voor het afhandelen van uw klacht bedraagt 6 weken vanaf het moment dat uw klacht is geregistreerd. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd, maar de klachtenfunctionaris moet u hierover dan wel schriftelijk informeren. Verdere verlenging van de termijn is alleen mogelijk als u het daarmee eens bent. Dit kan noodzakelijk zijn als u in een bemiddelingstraject zit.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a) Zorgaanbieder: MBB Change
b) Algemeen directeur: directeuren MBB Change J.K.K. Heutink en C. Slot
c) Klachtencommissie: de commissie die door MBB is samengesteld om klachten intern te behandelen of te verwijzen aan de geschillencommissie
d) Cliënt: de persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en diensteverlening verleent of heeft verleend
e) Klacht: uiting van onvrede over een handeling of het nalaten ervan alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt door een zorgaanbieder of iemand die voor de zorgaanbieder werkzaam is
f) Geschil: conflict tussen klager en aangeklaagde
g) Klager: degene die de klacht indient
h) Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op diens handelen of nalaten ervan de klacht betrekking heeft
i) Inspecteur: de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid
j) Zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen

Artikel 2 Doelstellingen van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

a) Het recht doen aan de individuele klager door zorgvuldige afwikkeling van klachten.
b) Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van klagers.
c) Het bevorderen van de kwaliteit van de geleverde zorg door het geven van aanbevelingen door de geschillencommissie.

Artikel 3 Uitgangspunten van de klachtenregeling

a) De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.
b) De geschillencommissie is onafhankelijk, onpartijdig en deskundig.
c) De procedure is overzichtelijk en met deze regeling gewaarborgd.

Artikel 4 Indien van een klacht

a) Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de interne klachtenfunctionaris.
b) De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na het ontvangen van de klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
c) De klachtenfunctionaris wijst klager op de mogelijkheid tot bemiddeling, verzoekt klager om te melden of er gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid van bemiddeling en of de bemiddeling tot resultaat heeft geleid. Indien geen bemiddelingspoging wordt gedaan of de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, gaat de klachtenfunctionaris over tot behandeling van de klacht.
d) De klachtenfunctionaris meldt aan klager dat deze desgewenst zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
e) Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen vanuit het dossier van de cliënt, dan wordt hiervoor schriftelijk toestemming gevraagd van klager.
f) De klachtenfunctionaris kan klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
g) De klachtenfunctionaris kan klager vragen om aan te tonen dat deze bevoegd is een klacht in te dienen.
h) De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan aangeklaagde. De klachtenfunctionaris kan aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, een schriftelijke reactie te geven op de klacht middels het ‘klacht informatieformulier’. De klachtenfunctionaris vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
i) Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die door de cliënt daartoe gemachtigd is, stuurt de klachtenfunctionaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie gestelde termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 5 Ontvankelijkheid van de klacht

5.1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de klacht niet ontvankelijk verklaren als:
a) dezelfde klacht door dezelfde klager reeds is behandeld door de klachtenfunctionaris;
b) dezelfde klacht nog in behandeling is;
c) een klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
5.2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
5.3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit.
5.4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijke en gemotiveerd mee aan klager.

Artikel 6 Melding van een klacht aan de directie

a) De voorzitter van de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de directie van MBB, als deze redelijkerwijs betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
b) Binnen drie werkdagen na de melding bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de directie. Tevens stelt hij klager en aangeklaagde in kennis van de melding aan de directie.
c) De voorzitter van de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
d) De melding aan de directie heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 7 Kosten van de procedure

a) Kosten van de geschillencommissie voor de behandeling van de klacht worden gedragen door MBB Change.
b) Voor de procedure voor de behandeling van een klacht door de geschillencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
c) De berokken partijen kunnen zich desgewenst voor eigen rekening laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon. De overige door klager of verweerder kosten voor de procedure voor de behandeling van een klacht komen eveneens voor rekening van de betrokken partijen zelf.

Artikel 8 Bekendmaking van de klachtenregeling

MBB Change zorgt voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling. Op de website is deze te vinden of op te vragen bij het secretariaat van MBB Change.

Artikel 9 Slotbepalingen

Deze klachtenregeling treedt in werking vanaf 01-12-2018.

www.mbbchange.nl | info@mbbchange.nl | Tel: 038 72 009 82