

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 manager 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

Indienen geschillen

Als de onafhankelijk externe klachtenfunctionaris en de klager niet tot overeenstemming komen of indien je wenst zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris 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 je formele klacht bij de geschillencommissie bedraagt 6 weken vanaf het moment dat jouw klacht is geregistreerd. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd, maar de klachtenfunctionaris moet je hierover dan wel schriftelijk informeren. Verdere verlenging van de termijn is alleen mogelijk als je het daarmee eens bent. Dit kan noodzakelijk zijn als je in een bemiddelingstraject zit.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a) Zorgaanbieder: MBB Change
- b) Bestuurders: bestuurders MBB Change J.K.K. Heutink en C. Slot
- c) Klachtenfunctionaris: onafhankelijk externe klachtenfunctionaris, behandelt op informele wijze de klacht.
- d) Cliënt: de persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke
- e) ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend
- f) 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
- g) Geschil: conflict tussen klager en aangeklaagde
- h) Klager: degene die de klacht indient
- i) Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op diens handelen of nalaten ervan de klacht betrekking heeft
- j) Inspecteur: de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid

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 Indienen van een klacht

Stap 1 Voorleggen aan de manager.

Het beste is om eerst contact op te nemen met jouw behandelaar. Als je dat lastig vindt, kan je meteen contact opnemen met de manager. Blijf niet met je klacht zitten, anders wordt het niet opgelost. Door bespreekbaar te maken waar je mee zit, kom je al een heel eind!

Stap 2 Voorleggen aan de regiebehandelaar

Mocht de manager de klacht niet naar tevredenheid met je hebben opgelost, dan kan je vragen naar de regiebehandelaar en hiermee een afspraak maken.

Stap 3 Voorleggen aan de klachtenfunctionaris

Kom je er samen met de regiebehandelaar nog niet uit? Dan kan je altijd terecht bij onze onafhankelijk externe klachtenfunctionaris Ingrid Nauta. Zij is in dienst bij Zorgbelang Overijssel waardoor de onafhankelijkheid is gewaarborgd. Goed om te weten: bij gebruikmaking van de klachtenfunctionaris zitten er geen kosten voor jou aan verbonden.

Stap 4 Voorleggen aan andere instanties

Wanneer de klacht nog niet is opgelost, kan de klachtenfunctionaris je adviseren over andere instanties waar je terecht kan met jouw klacht, bijvoorbeeld bij [de Geschillencommissie Zorg Algemeen](#).

Artikel 5 Ontvankelijkheid van de klacht

5.1. De klachtenfunctionaris kan de klacht niet ontvankelijk verklaren als:

- a) dezelfde klacht door dezelfde klager reeds is behandeld
- b) dezelfde klacht nog in behandeling is;
- c) een klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.

5.2. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk meegedeeld en gemotiveerd aan de klager.

5.3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, zoals bedoeld in punt 5.2. van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit.

Artikel 6 Melding van een klacht aan de bestuurders

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

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 betrokken 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.