

## Klachtenreglement Mono Care

Mono Care doet er alles aan om de zorg zo geoptimaliseerd mogelijk aan te sluiten op ieders verwachtingen. Toch kan het voorkomen, dat cliënten en/of wettelijke vertegenwoordigers een (formele) klacht indienen of hun onvrede willen uiten.

Mono Care adviseert de klacht kenbaar te maken bij Mono Care, om de klacht samen in goed overleg te kunnen oplossen. Het behandelen van klachten leidt namelijk tot verbetering van onze hulpverlening. Het klachtenreglement is dan ook onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van Mono Care. De klacht wordt opgenomen in de klachtenprocedure van Mono Care en de afhandeling zal onderdeel worden van het dossier.

Bij onvrede hoeft er niet direct een klacht te worden ingediend, het kan helpen om de onvrede eerst rustig te bespreken met de begeleider. Zij nemen onvrede serieus en zullen samen met de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordigers op zoek gaan naar gewenste oplossingen en om binnen vier weken tevredenheid te realiseren. Daarmee wordt aandacht besteed aan de kwaliteit van de zorgverlening en de cliënttevredenheid.

ARTIKEL 1	BEGRIPSBEPALINGEN
	In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:
Klager	De natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De cliënt</li> <li>▪ Een vertegenwoordiger van een cliënt</li> <li>▪ Nabestaande(n) van een overleden cliënt</li> </ul>
Klacht	Een klacht kan zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan.</li> <li>▪ Een uiting van ongenoegen over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.</li> </ul>
Klachtenfunctionaris	De in het kader van dit klachtenreglement door de zorgaanbieder benoemde klachtenfunctionaris.
Aangeklaagde	De persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij de zorgaanbieder dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van de zorgaanbieder verricht.
Cliënt	Een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
Geschil	Een klacht, die na behandeling conform deze regeling niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost en de cliënt daarin niet berust.
Oordeel	Een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
Zorgverlener	Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.

**ARTIKEL 2****DOELSTELLING VAN DIT KLACHTENREGLEMENT**

Het klachtenreglement heeft tot doel:

- Een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- Bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- Het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- De kwaliteit van de zorg te bevorderen.

**ARTIKEL 3****INDIENEN VAN UITING OVER ONVREDE<sup>1</sup> EN/OF EEN KLACHT.**

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen.
2. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger gewezen op het klachtenreglement van de zorgaanbieder. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de cliënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
4. De cliënt of diens vertegenwoordiger kan, indien de onvrede niet is weggenomen, (dan wel indien zich de situatie voordat dat cliënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden, zijn klacht kenbaar maken bij de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris waarbij de zorgaanbieder/ zorgverlener is aangesloten. Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de (mondelijke) klacht.
5. Een klacht moet schriftelijk via een datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij de zorgaanbieder.
6. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier <sup>2</sup> is ingediend bij de zorgaanbieder en zodoende door de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) van kracht gaan.
7. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, kan de zorgaanbieder verlangen dat bescheiden worden overgedragen waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

**ARTIKEL 4****ONTVANKELIJKHEID**

1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
  - Een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van dit Klachtenreglement;
  - Een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van het Klachtenreglement een klacht kan indienen.
2. In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal de zorgaanbieder dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
3. Indien de klacht op anderen dan de zorgaanbieder betrekking heeft, zal de zorgaanbieder er zorg voor dragen dat de behandeling wordt overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

<sup>1</sup> Uitingen van onvrede worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost. Deze uitingen vallen niet onder de Wkkgz.

<sup>2</sup> Klachtenformulier cliënten Mono Care versie 1.0

**ARTIKEL 5****KLACHTBEHANDELING**

1. Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de zorgaanbieder de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
3. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klacht (mede)betrekking heeft op een zorgverlener ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld oom zijn zienswijze op de klacht te geven.
4. De klager en zorgaanbieder worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris zal proberen om via bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen.
6. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en eventueel binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
7. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
  1. Met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris;
  2. Per de datum waarop de zorgaanbieder de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
8. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

**ARTIKEL 6****KETENZORG**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager heeft laten weten, dat hij ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken zorgaanbieders een klacht heeft/ heeft ingediend, dan zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

**ARTIKEL 7****TERMIJNEN**

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, dat de gedragingen van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in het Klachtenreglement. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend.
2. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 6 van het Klachtenreglement zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ingediend.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.
4. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in het artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de zorgaanbieder met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

**ARTIKEL 8****KLACHTENFUNCTIONARIS**

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met cliënt of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
  - Op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
  - De klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;
  - Te informeren over de werkwijze van het Klachtenreglement;
  - De cliënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formulieren van de klacht;
  - Zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht. De klachtenfunctionaris maakt afspraken met de klager over de vertrouwelijkheid van de gesprekken.
3. De Klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
4. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. De zorgaanbieder zal er vervolgens voor zorgen, dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
5. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

**ARTIKEL 9****GESCHILLENINSTANTIE**

1. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijke voorgelegd worden aan de geschilleninstantie waar de zorgaanbieder is aangesloten.

**ARTIKEL 10****INFORMATIE**

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en cliënt in het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website en het mondeling wijzen op het bestaan van het Klachtenreglement in het geval van een klacht.
2. De zorgaanbieder informeert de werkzame zorgverleners en anderen over het Klachtenreglement en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

**ARTIKEL 11****KOSTEN**

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenreglement geen kosten verschuldigd.
2. Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van de zorgaanbieder.
3. Als de klager of de zorgaanbieder/ zorgverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

**ARTIKEL 12****GEHEIMHOUDING**

1. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.

2. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

#### ARTIKEL 13

#### VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

1. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door de zorgaanbieder aangewezen (digitale) systeem.
2. De zorgaanbieder valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

#### ARTIKEL 14

#### INWERKINGTREDING

Het Klachtenreglement is op 1 mei 2021 vastgesteld door de directie en treedt per de datum voornoemd in werking.