



Reglement voor afhandeling van ongenoegen/klachten van cliënten van MEE Plus

Procedure voor de behandeling en afhandeling van ongenoegen/klachten van iedere persoon aan wie MEE Plus diensten verleent of heeft verleend (een cliënt). Ook de wettelijke vertegenwoordiger, een schriftelijke gemachtigde of nabestaande van de cliënt kan zijn ongenoegen/klacht kenbaar maken/een klacht indienen.

Inleiding

Elke cliënt kan te maken krijgen met zaken waarover hij ontevreden is en waarover hij zijn ongenoegen wil uitspreken of waarover hij een klacht wil indienen. Sinds 1 augustus 1995 is om die reden de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) van kracht.

De primaire doelen van deze wet zijn:

- de rechtsbescherming van cliënten te verbeteren door middel van het bieden van een laagdrempelige klacht mogelijkheid;
- het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorgverlening (ongenoegens/klachten zijn namelijk vaak een indicatie van gebreken in de zorgverlening).

MEE Plus vindt het belangrijk deze doelen na te streven en heeft op grond van bovenstaande wet een klachtenprocedure ontwikkeld. Deze voorziet in een interne en een externe regeling.

MEE Plus gaat uit van het principe dat het ongenoegen/de klacht in eerste instantie zo dicht mogelijk bij de "bron" moet worden opgelost. Dat wil zeggen dat het onze voorkeur heeft dat de cliënt eerst zelf probeert om rechtstreeks met de medewerker op wie zijn ongenoegen/klacht betrekking heeft, tot een oplossing van het ongenoegen/de klacht te komen. Als de cliënt het ongenoegen/de klacht om wat voor reden dan ook niet met de betreffende medewerker kan of wil bespreken of wanneer dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan hij contact opnemen met de verantwoordelijk manager. Mocht het gesprek met de manager nog onvoldoende naar tevredenheid zijn verlopen dan volgt er een gesprek met de bestuurder van MEE Plus.

Daarmee wordt optimaal gebruik gemaakt van de mogelijkheden om enerzijds het ongenoegen/de klacht op te lossen en anderzijds de kwaliteit van de dienstverlening (verder) te verbeteren.

Overigens staat het de cliënt altijd vrij om direct en uitsluitend de externe klachtenprocedure te volgen; ook is het mogelijk om na de interne procedure nog de externe procedure te volgen, met name in die gevallen waarin de interne procedure niet tot een voor de cliënt bevredigende oplossing heeft geleid.

De externe klachtenprocedure

Voor de externe klachtenprocedure heeft MEE Plus zich aangesloten bij:

- de klachtencommissie MEE Noord-Brabant en Limburg (interprovinciaal)
- de klachtencommissie Zuid-Holland (interprovinciaal)

Adres en reglement van de klachtencommissie

Klachtencommissie MEE Noord-Brabant en Limburg
Postbus 133
5056 ZJ Berkel Enschoot

klachtencommissie@ziggo.nl

Adres en reglement van de klachtencommissie

Klachtencommissie Zuid Holland
De heer G.Nibbelke
Voorzitter Provinciale Klachtencommissie MEE-organisaties Zuid-Holland
het klachtensecretariaat
M 06 229 793 53

prov.klachtencomm.meeorg.zh@gmail.com

[Reglement provinciale klachtenregeling MEE ZH organisaties](#)

Definities, kaders en uitgangspunten

Medewerker

Tot de medewerkers van MEE Plus rekenen we:

- medewerkers met een vast dienstverband;
- medewerkers met een tijdelijk dienstverband;
- medewerkers die geen vast of tijdelijk dienstverband hebben, maar in het kader van een project werkzaam zijn voor MEE Plus;
- medewerkers die gedetacheerd zijn;
- stagiaires;
- vrijwilligers.

Kosten

Aan het indienen van een ongenoegen/klacht zijn voor de cliënt geen kosten verbonden. Ook aan de behandeling van de klacht (door de organisatie of door de externe klachtencommissie) zijn voor de cliënt geen kosten verbonden.

Eventuele bijkomende kosten komen wél voor rekening van de cliënt zelf. Daarbij kan worden gedacht aan reiskosten of een vergoeding, die de cliënt betaalt aan iemand die hem in de klachtenprocedure vertegenwoordigt.

De klacht intrekken

Een cliënt kan een ongenoegen/klacht op ieder willekeurig moment intrekken, ook als deze al in behandeling is genomen.

Ondersteuning

Als een cliënt niet of niet goed in staat is om een ongenoegen/klacht in te dienen, kan hij daarbij worden ondersteund door de externe cliëntvertrouwenspersoon. De externe cliëntvertrouwenspersoon is:

Mevrouw Ank van Duinen

Postbus 8224 | 3503 RE Utrecht

T 06-33687282 | E a.vanduinen@hetlsr.nl

Interne procedure

1. de cliënt dient schriftelijk of mondeling een klacht in bij de manager van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. In een gesprek probeert de manager, samen met de medewerker, de onvrede weg te nemen en de klacht te verhelpen. De manager legt de uitkomst van het gesprek vast in het bedrijf informatiesysteem (BIS) van de MEE Plus. De adviseur kwaliteit volgt de melding en monitort op een correcte voortgang en afhandeling.
2. Is de cliënt het niet eens met de afhandeling van de interne klachtprocedure door de manager, dan kan hij zich wenden tot de bestuurder van MEE Plus of de externe klachtencommissie.

NB1 Heeft de cliënt een klacht over het handelen van de bestuurder zelf, dan dient de cliënt die in bij de Raad van Toezicht van de MEE Plus. De klacht kan gericht worden aan de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal hoor en wederhoor plegen en vervolgens een besluit nemen. Vervolgens zal de Raad van Toezicht zorg dragen voor een correcte registratie in het bedrijf informatiesysteem (BIS).

NB2 De cliënt heeft het recht om tijdens of in plaats van de interne afhandeling van de klacht zich rechtstreeks te wenden tot de externe klachtencommissie. Als de klacht intern in behandeling is op het moment dat de cliënt dezelfde klacht ook bij de externe klachtencommissie indient, wordt de interne behandeling afgebroken.

Een klacht kan schriftelijk en mondeling ingediend worden. Indien de cliënt de klacht bij de bestuurder wil indienen (of over de bestuurder een ongenoegen/klacht wil indienen bij de Raad van Toezicht), dan dient de klacht altijd op schrift te worden gesteld. Daarvoor zijn de volgende mogelijkheden:

- De cliënt stelt de klacht vooraf zelf op papier en dient deze dan pas in;
- De cliënt laat zich bij het vooraf opstellen van zijn klacht ondersteunen door iemand uit zijn eigen netwerk en/of door de cliëntvertrouwenspersoon van de MEE Plus en dient zijn klacht schriftelijk in;
- De cliënt dient zijn klacht mondeling in bij de bestuurder/de voorzitter van de Raad van Toezicht. Deze zorgt ervoor dat de klacht op papier wordt gezet en toetst voorafgaand aan de behandeling bij de cliënt of het juist is verwoord.

Termijnen

De MEE Plus streeft ernaar klachten zo snel mogelijk af te handelen. Onderstaande termijnen moeten dan ook als uiterste termijnen worden gezien.

De klacht zal steeds zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van vier weken na het indienen van de klacht worden besproken en afgehandeld. Zowel de cliënt als degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgen binnen 1 week nadat de beslissing is genomen hier schriftelijk bericht over.

De externe klachtenregeling heeft zijn eigen termijnen en beschrijft die in het klachtenreglement.