

## Procedure klachtenregeling voor cliënten van MEE West Brabant

*Procedure voor de behandeling en afhandeling van ongenoegen/klachten van iedere persoon aan wie MEE West-Brabant 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 januari 2016 is om die reden de Wet kwaliteiten, klachten en geschillen zorg van kracht.

De primaire doelen van deze wet zijn:

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

MEE West-Brabant 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 West-Brabant 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 diens leidinggevende en treedt de interne klachtenprocedure in werking (zie pg. 3 van dit document). 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.

Het is 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.

Voor de externe klachtenprocedure heeft MEE West-Brabant zich aangesloten bij de *Klachtencommissie MEE stichtingen Noord-Brabant en Limburg*.

In deze klachtenregeling staat de interne procedure beschreven.

## **Definities, kaders en uitgangspunten**

### *Ongenoegen/klacht*

Onder een ongenoegen/klacht wordt verstaan: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid van een cliënt over een gedraging van (een medewerker van) MEE West-Brabant. Dit geldt ook voor de weigering tot het verlenen van diensten.

### *Onderwerp van een ongenoegen klacht*

De cliënt kan zijn ongenoegen uitspreken/een klacht indienen over elke gedraging - of juist het ontbreken/uitblijven daarvan - van (een medewerker van) MEE West-Brabant, die voor de cliënt negatieve persoonlijke gevolgen heeft gehad.

### *Wie dient het ongenoegen/de klacht in*

Bij voorkeur dient de cliënt zelf het ongenoegen/de klacht in. Maar ook een wettelijk vertegenwoordiger of een gemachtigde van de cliënt kan een ongenoegen/klacht indienen, net als nabestaanden van een cliënt. Kinderen vanaf 12 jaar kunnen zelf een ongenoegen/klacht indienen; is het kind jonger dan zal een ouder of voogd dit namens het kind moeten doen. Medewerkers van MEE West-Brabant kunnen niet als gemachtigde optreden (tenzij als ouder van een kind die een ongenoegen/klacht wil indienen).

### *Medewerker*

Tot de medewerkers van MEE West-Brabant 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 t.b.v. MEE West-Brabant;
- 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.

### *Een 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, mevrouw Buijnsters, is van maandag t/m donderdag te bereiken via het mailadres [o.buijnsters@meedemeentgroep.nl](mailto:o.buijnsters@meedemeentgroep.nl) of mobiel 06-35111904.

### Interne procedure

- De cliënt dient schriftelijk of mondeling een klacht in bij de leidinggevende van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. In een gesprek probeert de leidinggevende de onvrede weg te nemen en de klacht te verhelpen. De leidinggevende legt de uitkomst van het gesprek vast in het *Registratieformulier voor klachten van cliënten* en stuurt dit door aan de directie-assistent. Een (digitale) kopie van het formulier wordt verzonden aan de managementassistente. De uitkomst van het gesprek wordt schriftelijk medegedeeld aan de cliënt.
- Is de cliënt het niet eens met de afhandeling van de klacht door de leidinggevende, dan kan hij zich wenden tot de bestuurder van MEE West-Brabant. De bestuurder zal hoor en wederhoor plegen en vervolgens een besluit nemen. Ook de bestuurder zal vervolgens een *Registratieformulier voor klachten van cliënten* invullen.

**NB<sup>1</sup>** Heeft de cliënt een klacht over het handelen van de bestuurder zelf, dan dient de cliënt die in bij de Raad van Toezicht van MEE West-Brabant. 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 een *Registratieformulier voor klachten van cliënten* (laten) invullen.

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 MEE West-Brabant 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

MEE West-Brabant 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. Ook als de cliënt de klacht daarna bij de bestuurder indient, zal het behandelen van de klacht maximaal 4 weken in beslag nemen (vanaf het moment dat de klacht bij de bestuurder wordt ingediend). Zowel de cliënt als degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgen binnen een week nadat de beslissing is genomen hier schriftelijk bericht over.

### **Klacht wel/niet in behandeling nemen**

Het uitgangspunt is dat MEE West-Brabant iedere uiting van ongenoegen en iedere klacht zorgvuldig behandelt. Dat betekent dat er niet alleen naar de regels wordt gekeken, maar dat ook het respect voor de cliënt van belang is.

Maar MEE West-Brabant is niet verplicht een klacht te behandelen die gaat over een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend, die toen volgens de regels en zorgvuldig is afgehandeld;
- die langer dan een jaar voor indiening plaatsvond. (Slechts in bijzondere gevallen kan hierop een uitzondering worden gemaakt, bijv. in geval van seksuele intimidatie);
- waartegen een opsporingsonderzoek of strafrechtelijke procedure loopt.

Als een klacht niet wordt behandeld, wordt dit de cliënt binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk medegedeeld. De termijn wordt gerekend vanaf de dag dat de klacht door MEE West-Brabant is ontvangen.

### **Registratie van de klacht**

De afhandeling van iedere klacht wordt door MEE West-Brabant vastgelegd. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het *Meldingsformulier voor ongenoegen/klachten van cliënten van MEE West-Brabant*. De bestuurder is ervoor verantwoordelijk dat klachten tenminste éénmaal per jaar, voorafgaand aan de systeembeoordeling worden geanalyseerd en dat er op grond daarvan waar nodig verbetermaatregelen worden genomen. De registratie wordt bijgehouden door de directie-assistent.

### **Externe klachtenprocedure**

Het kan voorkomen dat de interne behandeling van de klacht door MEE West-Brabant niet tot een bevredigende oplossing leidt.

Dan kan het ongenoegen/de klacht worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie.

Het adres van de commissie is:

Klachtencommissie MEE stichtingen Brabant en Limburg

Postbus 133

5056 ZJ Berkel Enscht

[klachtencommissie@ziggo.nl](mailto:klachtencommissie@ziggo.nl)

Deze onafhankelijke commissie behandelt klachten van cliënten van MEE organisaties in Noord-Brabant en Limburg en heeft een eigen reglement. Dit is te downloaden via onze website.

Daarnaast kan een cliënt er natuurlijk ook voor kiezen om de klacht te melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

Als de cliënt vindt dat MEE een strafbaar feit heeft begaan, kan hij ook aangifte doen bij de politie en/of een rechtszaak starten.

## Vragen

Voor vragen naar aanleiding van deze klachtenprocedure kunt u contact opnemen met:

MEE West-Brabant  
t.a.v. de bestuursassistente  
Postbus 3207  
4800 DE Breda  
T. (076) 522 30 90

Een klacht kan ook via de “klachtenbutton” op de website van MEE West-Brabant worden ingediend ([www.meewestbrabant.nl](http://www.meewestbrabant.nl)) en dan onderaan bij “idee of klacht”) of per e-mail via het adres: [klacht@meewestbrabant.nl](mailto:klacht@meewestbrabant.nl).

Versiedatum: 1 december 2019

Evaluatiedatum: 1 december 2021

Vastgesteld door de bestuurder d.d. 1 december 2019

Positief (verzwaard) advies Cliëntenraad ontvangen d.d. 28 november 2019

Instemming Ondernemingsraad ontvangen d.d. 19 december 2019