



Klachtenreglement Memo b.v.

Dit reglement is ingesteld ten behoeve van de opvang en behandeling van klachten over een handelswijze of gedraging van Memo b.v. of diens medewerkers. Het is vastgesteld door de Directie op 17 april 2012.

Inhoudsopgave

Inleiding	pag. 2
Begripsomschrijvingen	pag. 3
Indiening van de klacht	pag. 4
Klachtenbehandeling	pag. 4
Bijstand	pag. 5
Periodieke rapportage	pag. 6
Geheimhouding	pag. 7
Aanvullende bepalingen voor opdrachtgever UWV	pag. 7



Inleiding

Wettelijk kader

Op grond van de Wet Klachten Cliënten Zorgsector (WKCZ) is Memo b.v. verplicht om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. De getroffen regeling moet op passende wijze onder de aandacht van cliënten gebracht worden.

Doel van de wet is versterking van de rechtspositie van de klant. Maar de wetgever gaat er ook van uit dat een goede klachtenregeling zal bijdragen aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

De klant informeren

Bij de aanvang van de hulp- en dienstverlening en bij de informele melding van een klacht, dient de klant op de hoogte te worden gesteld van de mogelijkheid tot indiening van een klacht en de wijze waarop dit dient te geschieden.

Doelstelling van de klachtenbehandeling

De klachtenbehandeling kent de volgende doelstellingen:

- a) het trachten opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij de klager, zodat de relatie hersteld kan worden;
- b) het verschaffen van duidelijkheid aan de klant over de wijze van indiening en afhandeling van een klacht;
- c) het op constructieve wijze afhandelen van klachten van klanten binnen een redelijke termijn.
- d) het verbeteren van het functioneren van de organisatie en het verbeteren van de dienstverlening door te leren van de ervaringen van de klanten en knelpunten te signaleren in de dienstverlening.



Begripsomschrijvingen

Artikel 1

1. *Klacht:*

Het uiting door van onvrede over een behandeling, bejegening, product of dienstverlening (niet-zijnde de inhoud van een Wmo-besluit) van of namens Memo b.v.. De klager kan voor het indienen van een klacht gebruik maken van een klachtenformulier. Als een klant het niet eens is met een Wmo-besluit, dan kan daartegen bezwaar worden ingediend.

2. *Klachtenbehandeling:*

Het onderzoek naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtenfunctionaris over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

3. *Klachtencoördinator:*

Degene die binnen Memo b.v. de voortgang van de klachtenbehandeling bewaakt. Voor de klachtenprocedure via de klachtenfunctionaris is de klachtencoördinator de directeur van Memo b.v.

4. *Klachtenfunctionaris:*

Degene die door Memo b.v. belast is met de bemiddeling van klachten. De klachtenfunctionaris beheert de klachtdossiers.

5. *Klager:*

De klant die (mondeling of schriftelijk) een klacht indient over een gedraging van Memo b.v. of van een medewerker.

6. *Medewerker:*

Een persoon werkzaam bij Memo b.v., inclusief personen die bij de organisatie hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van werknemers diensten verlenen. Ook vrijwilligers, die in opdracht van de organisatie werken vallen onder "medewerker".



Indiening van de klacht

Artikel 1

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - a) de klant;
 - b) zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - c) zijn/haar nabestaanden;
 - d) personen die door de klant zijn gemachtigd.

2. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via de hoofdvestiging van Memo b.v.. De klager kan desgewenst gebruik maken van een klachtenformulier.
 - a) De klacht is voorzien van:
 - i) naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager;
 - ii) over wie geklaagd wordt;
 - iii) een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
 - b) Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de klachtenfunctionaris deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

3. De klager dient de klacht binnen 6 weken na de gedraging c.q. handeling waarop de klacht betrekking heeft in te dienen.

4. Op binnengekomen klachten die niet aan de voorwaarden voor behandeling voldoen wordt binnen 7 dagen door de klachtenfunctionaris telefonisch contact opgenomen met de klager om informatie te verstrekken over de voorwaarden voor de aanmelding van een klacht. De klager kan hierop nogmaals, maar dan voldaan aan de bovengenoemde voorwaarden van aanmelding, zijn klacht indienen.

5. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachtenfunctionaris.

6. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtenfunctionaris bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

7. Niet kan worden geklaagd over de inhoud van een besluit van Memo b.v. waartegen ook een bezwaarschrift kan worden ingediend. Bij een klacht bedoeld als een bezwaarschrift wordt de klager door de klachtenfunctionaris geïnformeerd hoe een bezwaarschrift kan worden ingediend.

8. Klachten worden middels de klachtenprocedure door de klachtenfunctionaris afgehandeld.



Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

Artikel 2

1. De klachtenfunctionaris bevestigt in de regel zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week schriftelijk de ontvangst van de klacht. In deze ontvangstbevestiging wordt vermeld wanneer en op welke wijze er contact opgenomen zal worden met de klager.
2. Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de klachtenfunctionaris dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na het ontvangen van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.
3. De klachtenfunctionaris zendt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd.
4. De klachtenfunctionaris verstrekt de directeur en leidinggevende van de desbetreffende medewerker of afdeling een kopie van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris gaat eerst na of de klacht reeds rechtstreeks met de betrokken medewerker is opgenomen en of er reden is om dit alsnog te doen, in die zin dat de medewerker contact met de klager opneemt en tot een zodanig resultaat komt dat de klacht kan worden ingetrokken.
6. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht op mogelijke tekortkomingen bij Memo b.v. die verband kunnen houden met het functioneren van een medewerker of onvolkomenheden in de organisatie. Wanneer de klacht betrekking heeft op een medewerker, dan zal door de klachtenfunctionaris bij de medewerker om een reactie worden gevraagd. De leidinggevende bespreekt de klacht met de betreffende medewerker. Wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging van Memo b.v. zal de klacht door de klachtenfunctionaris met de leidinggevende van de betreffende afdeling besproken worden.
7. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens telefonisch contact op met de klager om te overleggen op welke wijze de klacht verder behandeld zal gaan worden: direct telefonisch of door een gesprek met de klachtenfunctionaris van Memo b.v.. Het is aan Memo b.v. om te bepalen of ook de betrokken medewerker aanwezig is bij het gesprek.
8. Zowel van een telefonische klachtenbespreking als van een gesprek bij Memo b.v. maakt de klachtenfunctionaris een schriftelijke samenvatting met conclusie(s).
9. De klachtenfunctionaris koppelt het resultaat van dit gesprek, en de reactie van de betreffende medewerker of afdeling, terug aan de leidinggevende en de directeur in verband met de te nemen (organisatorische) aanpassingen of maatregelen.
10. De klachtenprocedure wordt afgesloten door per brief een samenvatting van hetgeen besproken is en de conclusie(s) omtrent eventueel te nemen maatregelen naar de klager te sturen.



11. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht gaat naar de directeur. De medewerker en de leidinggevende van de betreffende afdeling ontvangen een kopie.
12. Van iedere klacht maakt de klachtenfunctionaris een dossier dat wordt bewaard.
13. Memo b.v. streeft ernaar om de klacht binnen 4 weken af te handelen.

Bijstand

Artikel 3

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Het verstrekken van inlichtingen

Artikel 4

1. De klachtenfunctionaris kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtenfunctionaris. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier (van de klacht) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
3. Onverlet het bepaalde in artikel 4.2 is de klachtenfunctionaris verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

Inzagerecht

Artikel 5

Zowel de klager als de betrokken medewerker, worden in de gelegenheid gesteld alle naar aanleiding van de klacht ingediende stukken in te zien.

Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Periodieke rapportage

Artikel 6

De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten en de eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de



door de klachtenfunctionaris gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de directeur van Memo b.v..

Verslag

Artikel 7

De directeur van Memo b.v. stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

Bekendmaking klachtenregeling

Artikel 8

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten.

Geheimhouding

Artikel 9

1. de klachtenfunctionaris is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
2. De klachtenfunctionaris deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de artikel 9.1 omschreven plicht mede.

Aanvullende bepalingen voor opdrachtgever UWV

Een klacht van een klager, zijnde een cliënt van UWV zal op dezelfde wijze behandeld worden als in bovenstaande procedure. Daarnaast zal de klacht worden gemeld aan de Arbeidsdeskundige van UWV en worden opgenomen in het cliëntdossier. In het geval een klacht naar het oordeel van een klager, zijnde een cliënt van UWV niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zijn klacht escaleren naar de Arbeidsdeskundige van UWV.

Kosten interne procedure

Artikel 10

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.



Vaststelling en wijziging van dit reglement

Artikel 11

Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de directeur van Memo b.v..

Slotbepalingen

Artikel 12

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur van Memo b.v..
2. Het reglement treedt in werking op 21 januari 2012.
3. Memo is aangesloten bij de geschillencommissie zorg, conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Indien u er niet aan uit komt om uw klacht via de interne klachtenprocedure van Memo op te lossen, dan kunt u via deze geschillencommissie, geestelijke-gezondheidszorg, onderzoeken of u via hen de klacht wilt doorzetten. We zijn bekend onder onze naam Memo b.v. met KVK nummer 59305363. De geschillencommissie rekent kosten voor het behandelen van uw klacht, die u terug krijgt indien u in het gelijk gesteld wordt. Lees er meer over op de website; www.degeschillencommissiezorg.nl
4. Voor cliënten, of ouders van cliënten, die onder de Jeugdwet vallen is er de mogelijkheid een beroep te doen op de onafhankelijke cliënten ondersteuning en/of vertrouwenspersonen. Via het AKJ; www.akj.nl leest u hoe u in contact komt met hen. Daarnaast kunt u op de website van de rijksoverheid informatie vinden over de regelingen; <https://www.regelhulp.nl/ik-heb-hulp-nodig/klacht-of-bezwaar-over-jeugdhulp>
5. Voor cliënten die onder de WMO vallen is er de mogelijkheid om bij uw gemeente een beroep te doen op de klachtenprocedure. Kijk op de website van uw gemeente hoe dat werkt. Daarnaast vindt u informatie op de website van de rijksoverheid; <https://www.regelhulp.nl/ik-heb-hulp-nodig/klacht-of-bezwaar-over-wmo-ondersteuning>