

## Klachtenregeling cliënten en externe partijen

### 1. Inleiding

Moveoo vindt een gezond, veilig en stimulerend verblijfs- en werkklimaat heel belangrijk. Daarbij horen respect en aandacht voor de ander. Daarom is Moveoo continu bezig met het verbeteren van de zorg en begeleiding die zij aan haar cliënten levert.

Op ongewenst gedrag, ongewenste gebeurtenissen of uitingen van onvrede wordt alert gereageerd. Om dit te bewaken heeft Moveoo een laagdrempelige klachtenregeling voor cliënten en externen. Als het moeilijk is om er samen uit te komen, kan een cliënt een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon.

Onze medewerkers doen hun best om jou de beste opvang en begeleiding te geven, omdat we het belangrijk vinden dat cliënten, familie en direct betrokkenen tevreden zijn over de begeleiding en verleende zorg. Toch kan het voorkomen dat je niet helemaal tevreden bent over de geboden begeleiding of de gang van zaken. Hier gaan wij graag met je over in gesprek, want dat is voor Moveoo dé manier om onze dienstverlening te verbeteren.

Het doel van de klachtenregeling voor cliënten en externe partijen is:

- Tevreden cliënten en externe partijen.
- Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door klachtenafhandeling en klachtenanalyse.

### 2. Definities en afkortingen

- a. zorgaanbieder: Moveoo
- b. bestuurder: de bestuurder van Moveoo
- c. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend
- d. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de organisatie
- e. klager: degene die een klacht indient
- f. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
- g. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder

- h. klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten
- i. Externe partijen: buurtbewoner, familielid, direct betrokkene, wettelijk vertegenwoordiger van cliënt, organisaties waar Moveoo een samenwerkingsovereenkomst mee heeft of andere personen

### Wie kan een klacht indienen?

Elke cliënt van Moveoo kan een klacht indienen. Maar ook een familielid, direct betrokkene, een wettelijk vertegenwoordiger van een cliënt of een buurtbewoner kan dit doen.

## 3. Welke stappen kun je zetten als je ontevreden bent of een klacht hebt?

### a. Bespreek je klacht of ongenoegen met degene die erbij betrokken is

Ben je niet tevreden over de bejegening door een van de begeleiders? Of misschien een medebewoner? Heb je een klacht over de communicatie of het gebouw? Uit ervaring weten wij dat mensen snel een oplossing vinden als zij op een eerlijke manier een probleem bespreken.

### b. Vraag ondersteuning van anderen of van de cliëntvertrouwenspersoon

Soms is het lastig het gesprek aan te gaan met degene over wie je een klacht hebt, bijvoorbeeld als je een conflict hebt waar je met je begeleider niet uitkomt. Dan kun je iemand uit je netwerk of andere medewerker om advies en/of ondersteuning vragen.

Gaat het om iets dat je liever niet met een bekende bespreekt, maar met iemand die onafhankelijk is? Vraag dan hulp aan de cliëntvertrouwenspersoon. Met elke opmerking, vraag of klacht die over Moveoo gaat, kun je bij de cliëntvertrouwenspersoon terecht. Wat je met de vertrouwenspersoon bespreekt is altijd vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon luistert naar jouw verhaal en is onafhankelijk. Dat betekent niet dat de vertrouwenspersoon het altijd met jou eens zal zijn. Maar het betekent wel dat de vertrouwenspersoon jou verder gaat helpen. Of jij vervolgens in actie komt, is aan jou.

Het mailadres van de cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris is te vinden op onze website [www.moveoo.nl/klachten-complimenten/](http://www.moveoo.nl/klachten-complimenten/). Vermeld je naam, adres, telefoonnummer en mailadres, zodat de cliëntvertrouwenspersoon jou kan bereiken. Binnen twee weken word je uitgenodigd voor een gesprek.

### c. Dien een klacht in bij Moveoo

Ben je niet tevreden met het resultaat van de eerste twee stappen? Dien dan een officiële klacht via onze website. Een teamleider of coördinerend begeleider neemt contact met je op en jullie gaan met elkaar in gesprek. De cliëntvertrouwenspersoon kan je daar ook bij helpen, bijvoorbeeld met het onder woorden brengen van jouw klacht.

### Hoe werkt het?

Op de website van Moveoo, onder het kopje 'Klachten en complimenten' <https://www.moveoo.nl/klachten-complimenten/> kan elke cliënt of externe partij een klacht indienen, maar ook een compliment achterlaten.

De melder kan op het formulier invullen: zijn of haar naam, contactgegevens, de locatie of afdeling die het betreft en een omschrijving van de klacht of het compliment.

Moveoo heeft op elke locatie een computer staan, zodat iedereen op laagdrempelige wijze van deze mogelijkheid gebruik kan maken. Indien iemand niet goed met computers kan omgaan of niet goed kan lezen en schrijven, kan een medewerker hierin ondersteunen. Moveoo gebruikt de applicatie 'Smile' voor het registreren en behandelen van klachten.

### En dan?

De klacht komt binnen bij de klachtenfunctionaris van Moveoo. De klachtenfunctionaris registreert de klacht in het registratieprogramma Smile en wijst deze toe aan de manager of teamleider van de locatie waar je woont of de afdeling waarover jij een klacht hebt. Op hetzelfde moment ontvang jij een ontvangstbevestiging. De manager of teamleider neemt de klacht in behandeling. Hij of zij maakt met jou en degene over wie de klacht gaat een afspraak om de klacht te bespreken en te zoeken naar een passende oplossing.

In een eerste gesprek krijgt de klager de ruimte om zijn klacht toe te lichten en kunnen er afspraken worden gemaakt hoe de klacht wordt opgelost of in de toekomst kan worden voorkomen. Mocht dit niet meteen lukken dan volgt er een tweede afspraak. Er is dan meer tijd nodig om tot een oplossing te komen of het is nodig om het gesprek nogmaals aan te gaan om tot een afhandeling naar tevredenheid te komen. Een derde gesprek kan nodig zijn om de getroffen maatregelen te evalueren en de tevredenheid over de afhandeling te toetsen.

De manager/teamleider noteert in Smile een aantal zaken: een verslag van het eerste gesprek, welke maatregelen er getroffen zijn, of een klacht gegrond/niet gegrond of misschien deels gegrond is, een verslag van het tweede gesprek, welk risico de klacht met zich meebrengt, wie er betrokken zijn als veroorzaker en gedupeerde. In 'Smile' zijn deze stappen als proces geautomatiseerd waardoor opvolging en afhandeling geborgd is.

Als een medewerker van Moveoo de veroorzaker is of op andere wijze betrokken is bij de klacht, wordt hij of zij door de manager/teamleider geïnformeerd over de klacht en gaan ze hierover in gesprek. Het heeft de voorkeur om de medewerker te laten aansluiten in het gesprek met de klager als dat mogelijk is.

Het uitgangspunt is om op deze wijze met elkaar in gesprek te gaan en te blijven totdat er tevredenheid is over de afhandeling van de klacht, het oplossen van het probleem of de getroffen maatregel. Mocht een klacht niet gegrond zijn dan wordt in de afhandeling gerapporteerd waarom dat zo is.

De teamleider of manager vult na afhandeling van de klacht een formulier in en hiervan krijg je een afschrift.

### **Ben je het niet eens met de afhandeling van de klacht door de teamleider of manager?**

Wend je dan tot de bestuurder van Moveoo. De bestuurder zorgt dat je klacht zo snel mogelijk wordt onderzocht. Daarna wordt er een uitspraak gedaan. Deze uitspraak wordt door de bestuurder vastgelegd en hiervan krijg je ook een afschrift.

## 4. Wat als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost?

### Geschillencommissie Zorg

Je hebt altijd het recht om tijdens of in plaats van de interne afhandeling rechtstreeks een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Zorg. Ook als eerdere gesprekken niet tot een acceptabele oplossing leiden en/of je bent na inzet van de cliëntvertrouwenspersoon nog steeds ontevreden over de oplossing. Er is dan sprake van een geschil. Ook in dat geval kun je in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorg. Deze is bevoegd om een bindende uitspraak te doen.

Voor het behandelen van klachten brengt de commissie kosten in rekening, dat noemt de Geschillencommissie klachtengeld. Je ontvangt hiervoor op het juiste moment een factuur. Als de Commissie beslist dat je gelijk hebt, dan krijg je het klachtengeld terug van de zorgaanbieder, in ons geval Moveoo. Als je gedeeltelijk gelijk krijgt, bepaalt de Commissie in de uitspraak hoeveel je van het klachtengeld terugkrijgt van de andere partij.

Meer informatie over de procedure lees je op de website van de geschillencommissie: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

Voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie Zorg, ga naar: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klacht-indienen/>

De contactgegevens van de geschillencommissie zijn:

De Geschillencommissie Zorg  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
T 070 310 5380

Elke cliënt ontvangt bij het aangaan van een traject bij Moveoo de folder cliëntinformatie, ook terug te vinden op onze website: <https://www.moveoo.nl/clientinformatie/>. In deze folder is alle informatie over de cliëntvertrouwenspersoon en het indienen van een klacht terug te vinden.

## 5. De analyse van klachten

Elk kwartaal verstrekt de kwaliteitscoördinator een overzicht van de ingediende klachten aan de het management en de teamleiders. De managers gebruiken deze input voor de analyse per regio van de genomen maatregelen, eventuele trends die kunnen worden waargenomen, conclusies en aanbevelingen. Deze worden besproken in het MT. De bestuurder neemt deze analyses mee in het overleg met de ondernemingsraad en raad van toezicht.

Vaak kunnen problemen direct door enkele verbeteracties worden opgelost. Indien er een bredere of procesmatige aanpak nodig is dan worden maatregelen opgenomen in het locatie- of regio- of organisatiejaarplan.

Als gemeentes dit vragen wordt conform de afspraken binnen de gemeente een geanonimiseerd klachtenoverzicht aangeleverd, waarin ook de afhandeling en het oordeel over de klacht is opgenomen.

## 6. Tot slot: indienen van een klacht in stappen

1. Klacht wordt ingediend
2. In gesprek - Behandeling van de klacht
3. Oplossen en er samen uit komen - Afhandeling van de klacht

Indien niet naar tevredenheid opgelost:

4. Clientvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris
5. Bestuurder
6. Geschillencommissie zorg

Op regio- en organisatieniveau:

7. Analyse van de klacht(en)
8. Verbeteracties bepalen en uitvoeren
9. Controle van (gewenst) effect van de verbeteringen
10. Aanpassingen van verbeteringen