

# KLACHTENFUNCTIONARIS EN KLACHTENCOMMISSIE

Mutsaersstichting, Plinthos, Hoeve de Kaolder, Zorgokee, Oog Psychologen, Hai-5, Buro Maks, Grijp het Leven  
e-mail: klachtencommissie@mutsaersstichting.nl

## ALS U NIET TEVREDEN BENT...

### Stel het aan de orde

Het kan voorkomen, dat u vindt dat medewerkers van de Mutsaersstichting, Hoeve de Kaolder, Zorgokee, Oog Psychologen, Hai-5, Buro Maks of Grijp het Leven u niet goed helpen of u niet correct bejegenen. Of u vindt dat de hulp aan u van deze organisaties niet goed georganiseerd is. In deze folder vindt u informatie over hoe u uw onvrede kunt uiten, de klachtenfunctionaris kunt raadplegen of uw klacht bij de Klachtencommissie kunt indienen.

Bespreek uw onvrede altijd eerst met uw eigen hulpverlener of begeleider. Uw hulpverlener of begeleider stelt het op prijs om als eerste van u te horen dat u niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over de manier waarop u geholpen wordt, over de bejegening of over de ingeslagen weg in het traject van de hulpverlening. Dan kunt u mogelijk direct al het probleem oplossen waar het is ontstaan. Zo nodig kan het gesprek plaatsvinden in het bijzijn van de leidinggevende van de hulpverlener of begeleider.

Wanneer u niet weet met wie u het beste uw onvrede kunt bespreken, legt u dit dan voor aan iemand die u vertrouwt, bijvoorbeeld de cliëntenvertrouwenspersoon. Het staat u echter vrij om direct een formele klacht in te dienen zonder het eerst met uw hulpverlener te bespreken.

Seksueel grensoverschrijdend gedrag en/of -handelingen door een hulpverlener zijn in alle gevallen ontoelaatbaar. Wanneer zich een klacht op dit thema voordoet, hanteren wij afhankelijk van de aard van de klacht een speciale procedure.

In geval van klachten in het kader van de Wet Verplichte GGZ (Wvggz) is een aparte Wvggz-klachtenregeling van toepassing. Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten die op basis van de Wvggz behandeld worden en is te vinden op de website van de Mutsaersstichting.

### Hoe verloopt de klachtbehandeling

Leidt een gesprek met de medewerker voor u niet tot een bevredigende oplossing dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie. Dit is afhankelijk van de soort zorg die u ontvangt. Het secretariaat van de Klachtencommissie kan u adviseren over uw mogelijkheden.

U kunt per e-mail vragen om contact met het secretariaat van de klachtencommissie. Als u een telefoonnummer vermeldt waarop u bereikbaar bent, zullen zij u bellen. Ook kunt u via het gelijke mailadres rechtstreeks een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie.

e-mailadres: klachtencommissie@mutsaersstichting.nl

U beschrijft uw klacht op een klachtformulier, dat u kunt downloaden vanaf de website. De link hiervoor is: [Klachten - Mutsaers \(mutsaersstichting.nl\)](https://www.mutsaersstichting.nl/klachten). Zowel voor de klachtenfunctionaris als de Klachtencommissie is er een apart formulier.

Een laatste mogelijkheid is om uw klacht per brief in te dienen.

Maakt u gebruik van het klachtformulier of dient u uw klacht per brief in, dan mag u deze, voorzien van een handtekening, in een gesloten envelop sturen naar:

**Klachtenfunctionaris**  
**Postbus 242**  
**5900 AE Venlo**

Of

**Klachtencommissie**  
**Postbus 242**  
**5900 AE Venlo**

Een exemplaar van de klachtenregeling kunt u opvragen bij het secretariaat van de Klachtencommissie. In deze regeling staan de 'spelregels' voor de behandeling van uw klacht uitgebreider beschreven dan in deze folder.

# KLACHTENFUNCTIONARIS EN KLACHTENCOMMISSIE

Mutsaersstichting, Plinthos, Hoeve de Kaolder, Zorgokee, Oog Psychologen, Hai-5, Buro Maks, Grijp het Leven  
e-mail: klachtencommissie@mutsaersstichting.nl

Zowel de klachtenfunctionaris als de Klachtencommissie voeren hun functie en rol onafhankelijk uit. De klachtenfunctionaris en Klachtencommissie verrichten de werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hen geldende beroepsnormen. De Instelling onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris respectievelijk de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht.

## **Behandeling van uw klacht door de klachtenfunctionaris**

De klachtfunctionaris stuurt u, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van ontvangst. In deze ontvangstbevestiging wordt vermeld dat u zich tijdens de klachtenprocedure kan laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon of, op eigen kosten, door een ander persoon. Ook degene waarover u klaagt ontvangt een ontvangstbevestiging van uw klacht. Degene waarover u klaagt heeft een week de tijd schriftelijk te reageren op uw klacht en kan zich, net als u, laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

De klachtenfunctionaris streeft naar een duurzame oplossing van de onvrede en onderzoekt of het mogelijk is dat u uw klacht bespreekt met degene waarover u klaagt of diens leidinggevende. Dan is er sprake van bemiddeling. Bemiddeling kan alleen plaatsvinden als beide partijen hiermee instemmen.

Als inzage in uw dossier nodig is, vraagt de klachtenfunctionaris hiervoor uw schriftelijke toestemming. De klachtenfunctionaris kan u daarnaast verzoeken nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot uw klacht.

De klachtenfunctionaris kan, als dit voor een duurzame oplossing van de onvrede wenselijk is, de Raad van Bestuur adviseren om te besluiten de klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie. Dit kan enkel nadat u hiervoor toestemming hebt gegeven. Het staat u uiteraard vrij om na behandeling van uw klacht door de klachtenfunctionaris alsnog behandeling van de klacht door de Klachtencommissie te verzoeken.

## **Behandeling van uw klacht door de Klachtencommissie**

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht stuurt de klachtencommissie u een bevestiging over de start van de klachtbehandeling. Degene over wie u klaagt, zal door de commissie worden ingelicht over uw klacht.

Een afschrift van uw klacht wordt gestuurd naar de bestuurder van de betreffende organisatie en naar de leidinggevende van de betrokken unit/afdeling. Los van de procedure worden er mogelijk kort daarna al maatregelen genomen naar aanleiding van uw klacht.

De klachtencommissie zal in sommige gevallen eerst proberen te bemiddelen. U bent niet verplicht om op deze bemiddeling in te gaan. Als de bemiddeling niet lukt, start de commissie de behandeling van de klacht met een onderzoek.

Enkele leden van de klachtencommissie zullen zowel u als de aangeklaagde horen. Als inzage in uw dossier nodig is, zullen zij hiervoor uw schriftelijke toestemming vragen. De klachtencommissie zal hierbij aangeven welke specifieke toetsing in het dossier nodig is.

Het is gebruikelijk dat de klachtencommissie binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht een verslag uitbrengt aan u, de aangeklaagde en de bestuurder. Dit verslag bevat een oordeel en zo nodig aanbevelingen voor verbeteringen.

Binnen 14 werkdagen na ontvangst van het hiervoor genoemde verslag neemt de bestuurder een beslissing over eventuele maatregelen naar aanleiding van het oordeel en de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

De bestuurder maakt zijn beslissing schriftelijk bekend aan u, de aangeklaagde en de klachtencommissie. Eventuele maatregelen worden zo spoedig mogelijk genomen.

## **Andere klachtinstanties**

U moet uiteindelijk zelf beslissen waar en op welke manier u uw klacht kenbaar maakt. Afhankelijk van de aard van de klacht kunt u bijvoorbeeld – in geval van artsen, verpleegkundigen, psychotherapeuten en gezondheidszorgpsychologen – ook bij het tuchtcollege een klacht indienen of in een civielrechtelijke procedure een schadevergoeding vragen. Soms kunt u met een klacht ook terecht bij de beroepsvereniging van de hulpverlener. Tenslotte kunt u uw klacht rechtstreeks bij de onafhankelijke Klachtencommissie indienen.

# KLACHTENFUNCTIONARIS EN KLACHTENCOMMISSIE

Mutsaersstichting, Plinthos, Hoeve de Kaolder, Zorgokee, Oog Psychologen, Hai-5, Buro Maks, Grijp het Leven  
e-mail: klachtencommissie@mutsaersstichting.nl

In geval van strafbare feiten kunt u aangifte doen bij de politie.

De klachtenregeling bevat een artikel voor eventuele bezwaren over de gevolgde klachtprocedure.

Voordat u elders uw verhaal haalt, adviseren wij de klachtenregeling te raadplegen.

## **Cliëntenvertrouwenspersoon**

Voor een cliëntenvertrouwenspersoon kunt u contact opnemen met vertrouwenspersonen van JeugdStem (voorheen AKJ - Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg): [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl). Jeugdstem is er voor kinderen, jongeren, ouders en pleegouders die te maken hebben met de jeugdzorg.

Of de Stichting Patiënten Vertrouwens Persoon (PVP): [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl). Stichting PVP is er voor kinderen, jongeren, ouders/voogd of pleegouders of die te maken hebben met GGZ of Wvggz (alleen voor cliënten óf voor cliënten en hun ouders/voogd of pleegouders, voor zover die ouders de klacht van de cliënt ondersteunen).

## **Overige**

Inspectie Gezondheidszorg en jeugd  
Telefoonnummer: 088-1205000  
[www.igj.nl](http://www.igj.nl)

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg  
Noord-Brabant en Limburg, locatie: Eindhoven  
Telefoonnummer: 088-3712550  
[www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)