

## Artikel 1: Wettelijke grondslag en definities

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de behandeling van klachten van of namens cliënten van Moviera in overeenstemming met de bepalingen van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (WMO 2015).

### Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Moviera: Stichting Moviera gevestigd te Ede
- Klacht: een uiting van ongenoegen over een gedraging(en) van Moviera of haar medewerkers.
- Klager: degene die een klacht indient. Dat kan een cliënt van Moviera zijn, iemand die gemachtigd is namens de cliënt of een nabestaande na het overlijden van de cliënt.
- Aangeklaagde: De medewerker die bij Moviera werkt, waartegen een klacht is ingediend. Of Stichting Moviera als organisatie, waartegen een klacht is ingediend.
- Medewerker: een ieder die krachtens arbeidsovereenkomst werkzaam is bij Moviera, alsmede gedetacheerden, stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die in opdracht voor Moviera werkzaamheden verrichten.
- Klachtcoördinator: de coördinator ten aanzien van de voortgang, administratie en logistiek van de klachtafhandeling.
- Beleidsmedewerker kwaliteit & veiligheid: de persoon die het managementteam adviseert ten aanzien van de verbeteradviezen van de klachten (al dan niet met input van de verbeteradviescommissie), die monitort of verbeteradviezen worden opgevolgd en die adviseert aan het managementteam wanneer een klacht het beste extern behandeld kan worden.
- Verbeteradviescommissie: commissie bestaande uit vijf medewerkers: één afgevaardigde werkzaam in de provincie Utrecht, twee afgevaardigden werkzaam in de provincie Gelderland, de beleidsmedewerker kwaliteit & veiligheid en één afgevaardigde voorgedragen door de cliëntenraad.
- Externe klachtbehandelaar: de externe klachtbehandelaar die bij uitzondering de klacht behandelt.
- Clientvertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon conform de WMO artikel 4.2.6.

## Artikel 2: Informatie en bijstand

- 2.1 Moviera brengt de informatie over deze klachtenregeling actief onder de aandacht van de cliënten.
- 2.2 Een klager kan altijd een beroep doen op de ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon en medewerkers van Moviera brengen deze mogelijkheid actief onder de aandacht.
- 2.3 Zowel de klager als de medewerker waarover geklaagd wordt, kunnen zich laten bijstaan door een derde.

## Artikel 3: Indienen van de klacht

- 3.1 De klacht kan schriftelijk worden ingediend, het liefst via het klachtformulier per email naar [klachten@moviera.nl](mailto:klachten@moviera.nl)
- 3.2 Als de klager niet in staat is een schriftelijke klacht in te dienen, uit hij deze klacht mondeling bij een medewerker van Moviera. De medewerker ondersteunt de klager bij het invullen van het formulier, en zorgt ervoor dat het formulier binnen twee werkdagen wordt verstuurd naar [klachten@moviera.nl](mailto:klachten@moviera.nl). De klager kan ook een beroep doen op ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon.



- 3.3 Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, een wettelijk vertegenwoordiger van (een kind van) een cliënt, een gemachtigde van de cliënt, of door een nabestaande indien de cliënt is overleden.
- 3.4 Een klacht die wordt ingediend, moet in ieder geval de volgende gegevens bevatten:
- de naam en het (email)-adres van de klager;
  - de datum of periode waarin de gedraging heeft plaatsgevonden;
  - een omschrijving van waarover geklaagd wordt;
  - indien van toepassing de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

#### Artikel 4: Klachtencoördinator en de beleidsmedewerker kwaliteit & veiligheid

- 4.1 De bestuurder van Moviera is verantwoordelijk voor de aanstelling van de klachtencoördinator en de beleidsmedewerker kwaliteit & veiligheid.
- 4.2 De klachtencoördinator bevestigt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen het ontvangst van de klacht. In de ontvangstbevestiging staat hoe de klacht verder wordt behandeld. De beschrijving van de klacht en alle opvolgende correspondentie wordt in een klachtendossier geregistreerd. Tot dit klachtendossier zijn alleen de klachtencoördinator en de beleidsmedewerker kwaliteit en veiligheid gemachtigd.
- 4.3 De klachtencoördinator beoordeelt of de klacht ontvankelijk of niet-ontvankelijk wordt verklaard conform artikel 5. Bij twijfel overlegt de klachtencoördinator met de beleidsmedewerker kwaliteit & veiligheid.
- 4.4 De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht voldoende duidelijk is. Indien dat niet het geval is, neemt de klachtencoördinator contact op met de klager om aanvullende informatie in te winnen en voegt deze informatie toe aan de klacht. Waar nodig wijst de klachtencoördinator de klager op de mogelijkheid de cliëntvertrouwenspersoon in te schakelen.
- 4.5 De klachtencoördinator stuurt de klacht (met uitzondering van de klachten zoals beschreven in artikel 4.6) naar de medewerker waar de klacht betrekking op heeft, de contactpersoon van het betrokken Resultaatverantwoordelijke Team (RT) en de betreffende manager van dit RT. Het RT bepaalt wie er vanuit het RT samen met de manager in gesprek gaat met de klager. In de meeste gevallen is het logisch dat de aangeklaagde dit doet samen met de manager. In sommige gevallen kan het RT besluiten dat het beter is om een andere medewerker dit gesprek te laten voeren samen met de manager. De klachtencoördinator vraagt het RT in samenwerking met de manager om zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 6 weken:
- de klager te horen;
  - een gespreksverslag te maken conform een hiervoor ontwikkeld format;
  - het gespreksverslag te laten beoordelen door de klager en waar van toepassing ook de aangeklaagde. Beiden mogen beoordelen of het een correcte weergave is van het gesprek en waar nodig aanvullen;
  - het verslag van dit klachtgesprek terug te koppelen aan de klachtencoördinator;
  - in dit verslag aan te geven in hoeverre de klager en waar van toepassing de beklagde tevreden zijn na afhandeling van de klacht;
  - indien van toepassing te beschrijven welke verbeteracties het RT heeft gedaan naar aanleiding van de klacht en/of welke verbetermaatregelen het RT adviseert aan het management.
- 4.6 Bij elke twijfel over de ernst van de klacht bespreekt de klachtencoördinator de klacht met de beleidsmedewerker kwaliteit & veiligheid. Samen bepalen zij of de klacht wordt doorgestuurd naar de externe klachtbehandelaar. Hierover worden de klager, medewerker en betrokken manager geïnformeerd. De klager kan ook verzoeken de klacht door een externe klachtbehandelaar te laten behandelen. Zie artikel 7 voor meer informatie over de klachtbehandelaar.



- 4.7 De klachtencoördinator bewaakt of het RT/de manager uiterlijk binnen 6 weken een verslag heeft gestuurd. Indien dat niet het geval is, vraagt de klachtencoördinator na wat de reden hiervan is. Indien passend kan de klachtencoördinator uitstel geven van maximaal 2 weken. Dit wordt in het klachten dossier vastgelegd. De klager wordt hierover geïnformeerd. Wanneer de klachtencoördinator zich zorgen maakt over de voortgang van de klachtafhandeling, neemt deze contact op met de betreffende manager van het RT.
- 4.8 Als het klachtgesprek heeft geleid tot het oplossen van de klacht, stuurt de klachtencoördinator een bericht dat de klacht is afgehandeld naar de klager en het betreffende RT/manager.
- 4.9 De klachtencoördinator maakt in afstemming met de beleidsmedewerker kwaliteit & veiligheid elk kwartaal een geanonimiseerd overzicht van de binnengekomen klachten, met daarbij de uitkomsten van het verslag van het RT/manager of externe klachtbehandelaar.
- 4.10 De klachtencoördinator stuurt het klachten-kwartaalverslag van de klachten naar de verbeteradviescommissie. De verbeteradviescommissie bespreekt dit klachten-kwartaalverslag, en geeft waar nodig aanvullende verbeteradviezen aan het MT en de RT's. De verbeteradviescommissie kan bij het bespreken van het klachten-kwartaalverslag direct een afgevaardigde van het managementteam uitnodigen.
- 4.11 De beleidsmedewerker kwaliteit & veiligheid vult het klachten-kwartaalverslag aan met de aanvullende adviezen van de verbeteradviescommissie. Dit wordt gestuurd naar het managementteam.
- 4.12 De klachtencoördinator bundelt de vier kwartaalverslagen samen tot één overzicht van de klachten en de verbeteradviezen van dat jaar.

#### Artikel 5: Ontvankelijkheid van een klacht

Een klacht kan door de klachtencoördinator niet-ontvankelijk worden verklaard indien deze betrekking heeft op een gedraging:

- a. Die eerder onderwerp is geweest van een klachtenbehandeling volgens deze procedure en waarvoor een voor alle betrokken partijen aantoonbaar goede oplossing is gevonden.
- b. Die langer dan drie jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

#### Artikel 6: Verbeteradviescommissie

- 6.1 De bestuurder van Moviera is verantwoordelijk voor het in werking stellen van de verbeteradviescommissie. Gewaarborgd wordt dat de leden de functie onafhankelijk kunnen uitvoeren en niet worden benadeeld wegens de wijze waarop zij deze functie uitoefenen. Daarnaast waarborgt de bestuurder dat er voldoende kennis en doorstroom is in de leden van de verbeteradviescommissie.
- 6.2 De leden van de verbeteradviescommissie zijn in dienst bij Moviera. In bijzondere gevallen kan de bestuurder hier van afwijken.
- 6.3 Indien de klacht betrekking heeft op één van de leden van de verbeteradviescommissie wordt de klacht behandeld zonder het lid waar de klacht betrekking op heeft.
- 6.4 De verbeteradviescommissie komt vier keer per jaar bij elkaar en bespreekt de klachten die in het voorgaande kwartaal zijn binnengekomen. Dit bespreken zij in een bijeenkomst waar een afgevaardigde van het managementteam aanwezig is. De verbeteradviescommissie bespreekt daarin het volgende:
  - a. of de klager voldoende is gehoord;
  - b. of het RT/manager voldoende verbetermaatregelen heeft genomen;
  - c. of er naar aanleiding van de klacht overstijgende verbeteradviezen zijn die voor de hele organisatie gelden.



Indien op één van deze punten aanvullende acties nodig zijn, geeft de verbeteradviescommissie in dit gesprek een verbeteradvies aan de afgevaardigde van het managementteam. De beleidsmedewerker kwaliteit & veiligheid zorgt ervoor dat de adviezen ook worden vastgelegd in het klachtenkwartaalverslag.

- 6.5 De verbeteradviescommissie stuurt het kwartaaloverzicht van de klachten, eventueel aangevuld met aanvullende verbetermaatregelen elk kwartaal naar het managementteam. Het managementteam koppelt terug naar de verbeteradviescommissie en de organisatie wat er met adviezen wordt gedaan.

#### **Artikel 7: Externe klachtbehandelaar**

- 7.1 De externe klachtbehandelaar neemt het afhandelen van de klacht over van het RT/manager, en handelt de klacht in principe binnen 6 weken af. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht door zowel de klager als de aangeklaagde te horen, bijstand aan beide partijen te bieden en advies te geven ten aanzien van de klacht.
- 7.2 De externe klachtbehandelaar stuurt het eindverslag van de klachtafhandeling naar de klachtencoördinator.

#### **Artikel 8: Gedragscode**

Wanneer de inhoud van de klacht duidelijk maakt dat het gedrag van een medewerker van Moviera niet in lijn is met de Gedragscode Medewerkers Moviera, is dit altijd aanleiding voor een manager om hierover in gesprek te gaan met de medewerker en eventuele vervolgstappen te nemen.

#### **Artikel 9: Geheimhouding**

De leden van de verbeteradviescommissie, de klachtencoördinator, beleidsmedewerker kwaliteit & veiligheid en andere bij de klachtprocedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie of betrokkenheid bekend is geworden, tenzij uit hun taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **Slotbepaling**

Deze regeling treedt in werking op (nog in vullen)

Deze regeling wordt aangehaald als "Klachtenregeling cliënten Moviera"