



Klachtenreglement

Datum	01-07-2019	Document	F4005
Revisiedatum	09-06-2021		
Verantwoordelijk	Directie	Pagina	1 van 21

Klachtenreglement

Merk Hoe Sterk | MHS

Op onze diensten zijn de algemene voorwaarden van toepassing, gedeponeerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 73378453. Een exemplaar wordt u op verzoek toegestuurd of is te downloaden vanaf onze website

www.merkhoesterk.com

Merk Hoe Sterk – Dominee Bakkerushof 11, 5321 HS Hedel
E info@merkhoesterk.com – I www.merkhoesterk.com - T 085 – 130 63 55

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	2 van 21

Inhoud

Definities	3
Artikel 1	3
Doel en uitgangspunten van de klachtenregeling	5
Artikel 2	5
Artikel 3	5
Algemene bepalingen	6
Artikel 4	6
Het klachtensecretariaat	7
Artikel 5	7
De Interne en de Externe Klachtenfunctionaris	8
Artikel 6	8
De Geschillencommissie	9
Artikel 7	9
Het indienen van de klacht	10
Artikel 8	10
Klachtgesprekken en bemiddeling	11
Artikel 9	11
Klachten over ernstige situaties	12
Artikel 10	12
Registratie en evaluatie	13
Artikel 11	13
Overige bepalingen	14
Artikel 12	14
Artikel 13	14
Artikel 14	14
Artikel 15	14
Artikel 16	14
Artikel 17	14
Artikel 18	14
Bijlage 1 / Belangrijke adressen en nummers	16
Bijlage 2 / Klachtenformulier	18
Voortgang klacht	21

Op onze diensten zijn de algemene voorwaarden van toepassing, gedeponeerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 73378453. Een exemplaar wordt u op verzoek toegestuurd of is te downloaden vanaf onze website

www.merkhoesterk.com

Merk Hoe Sterk – Dominee Bakkerushof 11, 5321 HS Hedel
E info@merkhoesterk.com – I www.merkhoesterk.com - T 085 – 130 63 55

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	3 van 21

Definities

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- 1.1 MHS
Merk Hoe Sterk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 73378453
- 1.2 De directie
De directie van MHS is het besturende orgaan van de organisatie.
- 1.3 Het klachtensecretariaat
Het klachtensecretariaat wordt gevoerd door een of meer medewerker(s) van MHS, aangewezen voor de controlerende-, opvolging, continuerende- en administratieve uitvoering van het klachtenproces.
- 1.4 De leidinggevende
De direct leidinggevende van de aangeklaagde.
- 1.5 De (Interne en Externe) klachtenfunctionaris
De klachtenfunctionarissen kunnen bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde medewerker(s) c.q. de instelling. MHS kent een interne en een externe klachtenfunctionaris.
- 1.6 De geschillencommissie
Een erkende, onafhankelijke geschillencommissie, die tot taak heeft geschillen over gedragingen van MHS, dan wel van één of meer voor MHS werkzame personen, jegens de klager te beslechten. De geschillencommissie is bevoegd uitspraak te doen over het geschil bij wege van bindend advies en een schadevergoeding toe te kennen tot in ieder geval €25.000,-.
- 1.7 De klacht
Elk schriftelijk bij een klachtenfunctionaris of het klachtensecretariaat ingediend bezwaar over door MHS verleende zorg en/of over het handelen dan wel nalaten daarvan door een of meer voor of bij MHS werkzame personen. Onder schriftelijke indiening wordt ook verstaan indiening per e-mail.

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	4 van 21

1.8 De klager

Een cliënt die meent rechtstreeks in zijn belang getroffen te zijn door MHS of medewerkers van MHS. Onder medewerkers van MHS vallen ook vrijwilligers en ingehuurde specialisten.

Een klacht kan ook worden ingediend door een door de cliënt aangewezen vertegenwoordiger.

Wanneer dit laatste het geval is dan dient de klacht mede ondertekend te worden door de cliënt zelf.

Ook de nabestaande van een overleden cliënt kan een klacht indienen.

1.9 De aangeklaagde

Degene die binnen MHS zorg verleent of diensten levert aan de cliënt en op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, dan wel de directie wanneer de klacht op MHS als zodanig van toepassing is.

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	5 van 21

Doel en uitgangspunten van de klachtenregeling

Artikel 2


Het doel van de klachtenregeling is:

- Het recht doen aan de individuele klager en aan de aangeklaagde door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten aan te bieden, waardoor een zorgvuldige behandeling van de klacht wordt gewaarborgd;
- Het scheppen van de mogelijkheid van herstel van een vertrouwensrelatie, op basis van gelijkwaardigheid, tussen de klager en de aangeklaagde, alsmede, voor zover dat mogelijk is, het herstel van de hulpverleningsrelatie;
- Het systematisch verzamelen en analyseren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de hulpverlening en aldus een bijdrage te leveren aan de bevordering van de kwaliteit ervan, waardoor de instelling beter kan inspelen op de behoeften van de cliënt in het algemeen.

Artikel 3

De klachtenregeling kent de volgende uitgangspunten:

- Dit reglement is gebaseerd op de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). De wetstekst is als bijlage bij dit reglement gevoegd;
- Een onafhankelijke klachtenbehandeling, hetgeen onder meer tot uitdrukking komt in de beschikbaarheid van een Interne en een Externe (onafhankelijke) Klachtenfunctionaris en aansluiting bij een Geschillencommissie;
- De klagende cliënt heeft de mogelijkheid om te kiezen voor het neerleggen van klachten bij de Interne dan wel de Externe Klachtenfunctionaris;
- Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over de klager en de aangeklaagde, waarbij de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen zoveel mogelijk wordt beschermd;
- Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde, in elkaars aanwezigheid;
- De klager kan zich in elke fase van de klachtenprocedure laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon.
- Klachten die betrekking hebben op feiten of omstandigheden die zich langer dan 12 maanden voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan worden niet in behandeling genomen, tenzij klager minder dan 12 maanden van deze feiten of omstandigheden op de hoogte was.

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	6 van 21

Algemene bepalingen

Artikel 4

- 4.1 Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend.
- 4.2 Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingetrokken.
- 4.3 Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:
- a. dat een klager niet klachtbevoegd is volgens artikel 1.8;
 - b. dat een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - c. dat een gelijke klacht van dezelfde klager reeds is behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden, dit ter beoordeling van de klachtenfunctionaris;
 - d. dat een klacht geen betrekking heeft op een gedraging als bedoeld in artikel 1.7.
- 4.4 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan. Eventuele kosten daarvan komen niet ten laste van MHS.
- 4.5 Van klacht- en bemiddelingsgesprekken worden verslagen gemaakt welke ook gebruikt kunnen worden in een eventuele zitting van de Geschillencommissie.
- 4.6 MHS kan hulp en advies van deskundigen vragen. Eventuele kosten daarvan komen ten laste van MHS.
- 4.7 De klager ontvangt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk bericht van MHS over het oordeel waartoe het onderzoek van de klacht heeft geleid en van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van dat oordeel zijn of worden genomen. Wanneer zorgvuldige behandeling van de klacht dit vereist kan deze termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De klager ontvangt schriftelijk bericht van een eventuele verlenging.
- 4.8 MHS is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie die bindende uitspraken doet en schadevergoeding kan toekennen.

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	7 van 21

Het klachtensecretariaat

Artikel 5

5.1 Taken van het Klachtensecretariaat

- Het controleren van de klacht op volledigheid;
- Het informeren van klager over ontvangst van de klacht en over de verdere procedure;
- Het informeren van de Interne en/of de Externe klachtenfunctionaris over de klacht;
- Het voeren van de administratie tijdens het klachtenproces. Bewaking van de voortgang van de klachtafhandeling;
- Het zorg dragen voor managementinformatie en het jaarverslag;
- Zonodig juridisch advies vragen aan de Externe klachtenfunctionaris.

5.2 Bevoegdheden van de medewerkers van het klachtensecretariaat

Conform wet- en regelgeving uitvoering geven aan bovengenoemde taken.

5.3 Aanwijzing van de medewerker(s) van het klachtensecretariaat

De directie wijst één of meer daartoe geschikte medewerkers aan voor het uitvoeren van de taken van het klachtensecretariaat.

5.4 Geheimhouding

De medewerkers van het klachtensecretariaat en elke andere persoon, die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de behandeling van klachten de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	8 van 21

De Interne en de Externe Klachtenfunctionaris

Artikel 6

6.1 Taken van de Interne en de Externe Klachtenfunctionaris

- Het vaststellen van ontvankelijkheid van de klacht;
- Het desgevraagd geven van advies aan klager over het indienen van de klacht;
- Het geven van advies aan partijen over mogelijkheden om tot oplossing van de klacht te komen;
- Het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
- Het bemiddelen tussen de klager en aangeklaagde;
- Verslaglegging van de bemiddeling tussen klager en aangeklaagde;
- Het, op basis van onderzoek en/of bemiddeling naar aanleiding van een klacht, komen tot een advies terzake aan de directie van MHS;
- Het doen van aanbevelingen aan de directie van MHS, inzake mogelijkheden voor herstel, bewaking en bevordering van de kwaliteit van hulpverlening op grond van de bij de behandeling van klachten gedane bevindingen.

6.2 Bevoegdheden van de Interne en Externe Klachtenfunctionaris

Conform wet- en regelgeving uitvoering geven aan bovengenoemde taken.

6.3 Aanwijzing van de Interne klachtenfunctionaris/klachtensecretariaat

De directie wijst één of meer daartoe geschikte medewerkers aan voor het uitvoeren van de taken van de Interne klachtenfunctionaris/klachtensecretariaat.

6.4 Werven van een onafhankelijke Externe Klachtenfunctionaris

- De directie werft, als opdrachtgever, een persoon, de opdrachtnemer, voor het uitvoeren van de taak van Klachtenfunctionaris;
- De aangewezen persoon is een onafhankelijke, externe jurist;

6.5 Geheimhouding

De Interne en de Externe Klachtenfunctionaris en elke andere persoon, die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de behandeling van klachten de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	9 van 21

De Geschillencommissie

Artikel 7

7.1 Taken van de Geschillencommissie

7.2 Het beslechten van geschillen over gedragingen van MHS, dan wel van een of meer voor MHS werkzame personen, jegens de klager;

7.2 Bevoegdheden van de Geschillencommissie

De Geschillencommissie is ter uitvoering van haar taak bevoegd over een geschil uitspraak te doen bij wege van bindend advies. Ook is de Geschillencommissie bevoegd een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot in ieder geval €25.000,-.

7.3 Instelling van de Geschillencommissie

De Geschillencommissie wordt ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en door een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders.

De Geschillencommissie moet zijn erkend door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

7.4 Geheimhouding

De leden van de Geschillencommissie en alle overige personen, die betrokken zijn bij de behandeling van klachten en die de beschikking krijgen over gegevens waarvan men het vertrouwelijke karakter kan kennen of redelijkerwijze kan vermoeden en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, zijn verplicht tot geheimhouding van deze gegevens, behoudens gevallen waarin een wettelijk voorschrift deze personen tot bekendmaking verplicht.

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	10 van 21

Het indienen van de klacht

Artikel 8

- 8.1 Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de Interne klachtenfunctionaris, het klachtensecretariaat van MHS of de Externe klachtenfunctionaris (via de mail). De klachtenfunctionaris dan wel de medewerker van het klachtensecretariaat controleert of de klacht volledig is.
Het klaagschrift moet minimaal bevatten:
- Naam en (post)adres van de klager;
 - Een omschrijving van de klacht;
 - Wanneer de klacht tegen een persoon is gericht: de naam van die persoon.
- De datum van indiening van de klacht geldt als de datum van binnenkomst.
- 8.2 De ontvangst van een klacht wordt binnen vijf dagen na indiening ervan schriftelijk bevestigd door middel van een schrijven naar het post- of e-mailadres van de klager, onder vermelding van de verdere procedure.
- 8.3 Indien een klacht onvoldoende duidelijk of onvolledig op schrift is gesteld, stelt de Interne Klachtenfunctionaris, het klachtensecretariaat of de Externe Klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid om de klacht aan te vullen. De datum van indiening van de gewijzigde of aangevulde klacht geldt als nieuwe datum van binnenkomst van de klacht.
- 8.4 Wanneer klager niet aangeeft dat hij een klachtgesprek wenst of aangeeft geen klachtgesprek te wensen vindt er contact plaats tussen klager en de Interne of Externe Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris bespreekt met de klager de diverse mogelijkheden, legt uit waarom MHS bij voorkeur klachten in een klachtgesprek behandelt en adviseert klager desgevraagd.
- 8.5 Van de indiening van een klacht en de inhoud ervan doet de Klachtenfunctionaris binnen vijf dagen na indiening, melding aan het Directielid die gaat over de inhoud van de klacht en in het geval de klacht is gericht tegen een persoon, ook aan diens leidinggevende. Een afschrift van de klacht wordt daarbij meegezonden. De medewerker waarop de klacht betrekking heeft wordt door diens leidinggevende geïnformeerd over de klacht en de verdere procedure.

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	11 van 21

Klachtgesprekken en bemiddeling

Artikel 9

- 9.1 Indien de klager en de aangeklaagde hiertoe bereid zijn, volgt er een klachtgesprek tussen de partijen. Dit klachtgesprek vindt plaats tussen de leidinggevende, de klager en de aangeklaagde. Wanneer de klacht niet tegen een specifieke medewerker is gericht of de werkwijze van MHS betreft vindt het gesprek plaats met tenminste een lid van de directie. Het klachtgesprek is erop gericht tot een voor de klager aanvaardbare oplossing te komen. Bedoeld klachtgesprek moet in beginsel plaatsvinden binnen 10 werkdagen nadat de klacht is ontvangen door het De Interne klachtenfunctionaris/klachtensecretariaat of Externe klachtenfunctionaris. Het verslag van dit gesprek moet binnen vijf werkdagen worden gezonden naar het klachtensecretariaat. Het klachtensecretariaat stuurt de verslaglegging van het klachtgesprek naar de klager. Na ontvangst van dit verslag wordt de klager, indien hij de klachtenprocedure zou wensen voort te zetten, verzocht om dit binnen 5 werkdagen schriftelijk kenbaar te maken. Eenzelfde verzoek wordt de klager ook gedaan indien klager of zijn gemachtigde bij het klachtgesprek niet zijn verschenen. Indien een dergelijke schriftelijke verklaring achterwege blijft, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Klager krijgt hiervan bericht.
- 9.2 Indien het klachtgesprek als bedoeld in artikel 9.1 niet tot resultaten heeft geleid of klager heeft aangegeven geen vertrouwen te hebben in een dergelijk gesprek gaat klager in gesprek met de Interne of Externe klachtenfunctionaris. Dit kan resulteren in een bemiddelingsgesprek waarbij zowel de klager als de aangeklaagde aanwezig zijn. Dit bemiddelingsgesprek vindt in beginsel plaats binnen 10 werkdagen nadat klager heeft aangegeven een bemiddelingsgesprek te wensen.
- 9.3 De Interne en of Externe Klachtenfunctionaris stelt een verslag op van zijn contact met klager en het eventuele bemiddelingsgesprek, waarbij hij de directie adviseert ten aanzien van het door hen te nemen schriftelijke besluit ten aanzien van de klacht. Dit verslag wordt gelijktijdig verzonden naar klager en directie, binnen 10 werkdagen na contact tussen klager en klachtenfunctionaris dan wel het bemiddelingsgesprek.
- 9.4 De directie stuurt klager binnen 10 werkdagen na ontvangst van het verslag van de klachtenfunctionaris een schriftelijke mededeling waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen MHS over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen, waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 9.5 Indien het bemiddelingsgesprek als bedoeld in artikel 9.2 niet tot resultaten heeft geleid wordt klager gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de Geschillencommissie.
- 9.6 Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze door de klager schriftelijk wordt ingetrokken.

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	12 van 21

Klachten over ernstige situaties

Artikel 10

- 10.1 De Interne Klachtenfunctionaris, het klachtensecretariaat of de Externe Klachtenfunctionaris doet in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een strafbaar feit aan de orde is, daarvan direct mededeling aan de Directie MHS.
- 10.2 Indien de Interne Klachtenfunctionaris, het klachtensecretariaat of de Externe klachtenfunctionaris naar aanleiding van een klacht een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, doet hij daarvan direct melding bij de Directie MHS.
- 10.3 Binnen drie werkdagen na de mededeling bedoeld in de voorgaande leden, bevestigt de Interne klachtenfunctionaris of Externe klachtenfunctionaris de melding schriftelijk aan de directie van MHS. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de mededeling aan de directie van MHS dat de klacht zich mogelijk richt op een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf dan wel een mogelijk ernstige situatie met een structureel karakter.
- 10.4 De Interne of Externe Klachtenfunctionaris verzoekt de Directie om binnen een maand na de schriftelijke melding hem schriftelijk te informeren over hun bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
- 10.5 De melding aan de directie van MHS heeft in beginsel geen schorsende werking op de behandeling van de klacht.
- 10.6 Indien een door het Interne of Externe Klachtenfunctionaris aan de directie van MHS gedane aanbeveling, met betrekking tot een situatie met een structureel karakter, niet leidt tot maatregelen ter zake, meldt de klachtenfunctionaris dit aan de Inspectie.
- 10.7 Buiten de gevallen genoemd in het voorgaande artikel, beraadt het de Interne klachtenfunctionaris of Externe klachtenfunctionaris zich na de afronding van de klachtenbehandeling of zij tot melding aan de Inspecteur zal overgaan, waarbij zij de bevindingen en eventuele maatregelen, die de directie van MHS aan haar heeft kenbaar gemaakt, in haar afweging betreft.
- 10.8 Het De Interne klachtenfunctionaris of Externe klachtenfunctionaris doet een schriftelijke melding aan de Inspecteur onder vermelding van de naam van MHS.
- 10.9 Indien de ernst van de situatie dit naar het oordeel van de Interne of Externe Klachtenfunctionaris rechtvaardigt, kan deze ervoor kiezen in een eerder stadium aan de Inspecteur te melden. klachtenfunctionaris doet dit schriftelijk en motiveert deze keuze in de melding.
- 10.10 De Interne of Externe Klachtenfunctionaris deelt zijn/haar beslissing schriftelijk mede aan de directie van MHS en de klager, met de mededeling dat zij een melding heeft gedaan aan de Inspecteur. De beklagde wordt in overleg met de directie geïnformeerd.

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	13 van 21

Registratie en evaluatie

Artikel 11

- 11.1 De klacht wordt geregistreerd middels het formulier 'F4010 Afwijkingen en Klachten' in het Kwaliteit Management Systeem.
- 11.2 Het klachtensecretariaat brengt over ieder kalenderjaar een openbaar, geanonimiseerd, verslag uit. Daarin wordt in ieder geval aangegeven:
- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
 - De wijze waarop MHS de regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
 - De samenstelling van het klachtensecretariaat;
 - In welke mate de Interne en Externe Klachtenfunctionaris hun werkzaamheden hebben kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen;
 - Het aantal en de aard van de behandelde klachten;
 - De strekking van de aanbevelingen van de Interne en Externe Klachtenfunctionaris;
 - De oordelen van de directie en de aard van de maatregelen;
 - De effectuering van voorgenomen maatregelen.

Het jaarverslag wordt uiterlijk op 1 april van het volgende kalenderjaar, toegezonden aan de Managing Director MHS Nederland en de algemeen directeur van MHS.

- 11.3 De Directie van MHS zorgen ervoor dat uiterlijk op 1 juni daaropvolgend het jaarverslag wordt toegezonden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg, aan de Minister van VWS, aan de Cliëntenraad en aan de Ondernemersraad of personeelsvertegenwoordiging.
- 11.4 De Interne en Externe Klachtenfunctionaris evalueren jaarlijks de procedure van de behandeling van de klachten in de afgelopen periode. Onderwerp is in ieder geval: hoe er omgegaan is met de ontvangen klachten en welke verbeteringen daarin wenselijk en mogelijk zijn. In het bijzonder zal bij deze evaluatie aandacht worden besteed aan de uitgebrachte adviezen aan de Directie van MHS en de manier waarop die zijn opgepakt.

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	14 van 21

Overige bepalingen

Artikel 12

Voor de behandeling van klachten worden door de instelling aan de klager of aangeklaagde geen kosten in rekening gebracht.

Kosten, gemaakt door de instelling, voor het horen van één of meer externe deskundigen komen voor rekening van MHS, mits deze kosten zijn gemaakt met voorafgaande toestemming van de directie.

Kosten gemaakt voor juridische of andere bijstand aan de klager of aangeklaagde zijn voor rekening van de klager of aangeklaagde zelf, ongeacht de uitkomst.

Artikel 13

De Interne en Externe Klachtenfunctionaris dienen zich te onthouden van de behandeling van een klacht indien zij van mening zijn dat er feiten of omstandigheden zijn, die het onmogelijk maken om tot een onafhankelijk bemiddeling te komen en/of waardoor de onpartijdigheid van de Klachtenfunctionaris schade zou kunnen lijden.

Artikel 14

De stukken betreffende een klacht worden door de Interne Klachtenfunctionarissen en het klachtensecretariaat op een zodanige wijze opgeslagen dat de persoonlijke levenssfeer van alle bij de klacht betrokken personen gewaarborgd is.

De stukken die betrekking hebben op een klacht worden na vijf jaar vernietigd.

Artikel 15

De directie van MHS draagt er zorg voor dat dit klachtenreglement bekend wordt gemaakt aan zijn cliënten en medewerkers.

Dit reglement ligt ter inzage bij het klachtensecretariaat en is te vinden op het intranet voor medewerkers. Desgevraagd wordt er een afschrift van het reglement ter beschikking gesteld aan iedere belanghebbende.

Artikel 16

De directie van MHS kan na voorafgaand schriftelijk ingewonnen advies van de Cliëntenraad en na instemming van de Ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging het reglement wijzigen of aanvullen.

Artikel 17

17.1 Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2019.

17.2 Dit reglement wordt eenmaal per jaar geëvalueerd.

Artikel 18

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van MHS, na de Interne en/of Externe Klachtenfunctionaris te hebben gehoord.

Op onze diensten zijn de algemene voorwaarden van toepassing, gedeponeerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 73378453. Een exemplaar wordt u op verzoek toegestuurd of is te downloaden vanaf onze website

www.merkhoesterk.com

Merk Hoe Sterk – Dominee Bakkerushof 11, 5321 HS Hedel
E info@merkhoesterk.com – I www.merkhoesterk.com - T 085 – 130 63 55



Klachtenreglement

Datum	01-07-2019	Document	F4005
Revisiedatum	09-06-2021		
Verantwoordelijk	Directie	Pagina	15 van 21

Op onze diensten zijn de algemene voorwaarden van toepassing, gedeponeerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 73378453. Een exemplaar wordt u op verzoek toegestuurd of is te downloaden vanaf onze website

www.merkhoesterk.com

Merk Hoe Sterk – Dominee Bakkerushof 11, 5321 HS Hedel
E info@merkhoesterk.com – I www.merkhoesterk.com - T 085 – 130 63 55

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	16 van 21

Bijlage 1 / Belangrijke adressen en nummers

Klachtensecretariaat MHS

MHS

t.a.v. Het Klachtensecretariaat

Dominee Bakkerushof 11, 5321 HS Hedel

Interne Klachtenfunctionaris

Kim van der Hoek en Cleo Kriedte

Externe Klachtenfunctionaris/Jurist

Nader te bepalen

Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken

www.degeschillencommissiezorg.nl

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

070-3105380

Inspectie voor de Gezondheidszorg Regio Utrecht

Inspectie voor de Gezondheidszorg Regio Utrecht

Stadsplateau 1

3521 AZ Utrecht

Postbus 2680

3500 GR Utrecht

088-1205000

meldpunt@igz.nl

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	17 van 21

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam


Postbus 84500

1080 BN Amsterdam

020-5412776

Vertrouwenspersoon MHS

Nader te bepalen

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	18 van 21

Bijlage 2 / Klachtenformulier

Klachtenformulier

Met dit formulier kunt u een klacht uiten over MHS in het algemeen of over een onderwerp/incident in het bijzonder.

Wilt u het formulier zo volledig mogelijk invullen? Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

U kunt het ingevulde formulier opsturen en/of mailen naar:

Klachtensecretariaat MHS

Of mailen naar

Let er bij het mailen op dat het formulier voorzien is van de vereiste handtekening(en).

1.	Invuldatum:	
2.	Persoonlijke gegevens	
	Naam	
	Geboortedatum	
	Adres	
	Postcode	
	Woonplaats	
	Telefoonnummer	
	Email adres	

3.	Dit punt alleen invullen als iemand anders namens de cliënt	Handtekening cliënt:
-----------	--	-----------------------------

Op onze diensten zijn de algemene voorwaarden van toepassing, gedeponeerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 73378453. Een exemplaar wordt u op verzoek toegestuurd of is te downloaden vanaf onze website

www.merkhoesterk.com

Merk Hoe Sterk – Dominee Bakkerushof 11, 5321 HS Hedel
E info@merkhoesterk.com – I www.merkhoesterk.com - T 085 – 130 63 55



Klachtenreglement

Datum	01-07-2019	Document	F4005
Revisiedatum	09-06-2021		
Verantwoordelijk	Directie	Pagina	19 van 21

	een klacht indient. Let op! De cliënt dient dan wel te hebben getekend voor akkoord.	
	Naam	
	Geboortedatum	
	Adres	
	Postcode	
	Woonplaats	
	Telefoonnummer	
	Email adres	
	Relatie tot de cliënt	
4.	De klacht betreft?	<input type="checkbox"/> Inhoud van de behandeling <input type="checkbox"/> Een medewerker <input type="checkbox"/> De organisatie rondom de behandeling <input type="checkbox"/> De organisatie rondom het verblijf <input type="checkbox"/> Middelen of materialen <input type="checkbox"/> Anders, namelijk:
	Datum of periode van de klacht?	
	Op welke medewerker(s) is de klacht gericht?	

Op onze diensten zijn de algemene voorwaarden van toepassing, gedeponeerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 73378453. Een exemplaar wordt u op verzoek toegestuurd of is te downloaden vanaf onze website

www.merkhoesterk.com


Merk Hoe Sterk – Dominee Bakkerushof 11, 5321 HS Hedel
E info@merkhoesterk.com – I www.merkhoesterk.com - T 085 – 130 63 55



Klachtenreglement

Datum	01-07-2019	Document	F4005
Revisiedatum	09-06-2021		
Verantwoordelijk	Directie	Pagina	20 van 21

	Beschrijving van de klacht <small>(U kunt uw klacht ook toelichten in een begeleidende brief/mail).</small>	
5.	Toestemming voor inzage in uw medisch dossier	Voor een objectieve klachtenbehandeling kan het wenselijk zijn dat een bij de klacht betrokken functionaris relevante delen van het medisch dossier van de cliënt inziet. Dat kan alleen met toestemming van de cliënt. Bij een cliënt jonger dan 16 jaar of bij een wilsonbekwame cliënt is toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger nodig.
	Hierbij geef ik toestemming om mijn medisch dossier in te zien:	Plaats: Datum: Handtekening:
6.	Klachtgesprek	MHS biedt bij voorkeur in eerste instantie een klachtgesprek aan tussen een leidinggevende, de klager en aangeklaagde medewerker. Gaat u daarmee akkoord? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
7.	Aldus naar waarheid ingevuld	Plaats: Datum: Handtekening:

	Klachtenreglement			
	Datum	01-07-2019	Document	F4005
	Revisiedatum	09-06-2021		
	Verantwoordelijk	Directie	Pagina	21 van 21

Deze pagina wordt ingevuld door het De Interne klachtenfunctionaris/klachtensecretariaat

Voortgang klacht

Datum ontvangst: (plus eventuele bijzonderheden)	
Ontvangen door: (plus eventuele bijzonderheden)	
Afgehandeld door: (plus eventuele bijzonderheden)	
Bericht van ontvangst verzonden op datum: (plus eventuele bijzonderheden)	
Datum eventuele 1^e klachtgesprek: (plus eventuele bijzonderheden)	
Datum eventueel bemiddelingsgesprek: (plus eventuele bijzonderheden)	
Datum advies Interne of Externe klachtfunctionaris	
Datum oordeel Directie	
Datum eventuele formele zitting Geschillencommissie: (plus eventuele bijzonderheden)	
Datum besluit geschillencommissie: (plus eventuele bijzonderheden)	
Datum ontvangst eventuele verbetermaatregelen Directie: (plus eventuele bijzonderheden)	
Datum afhandeling: (plus eventuele bijzonderheden)	

Op onze diensten zijn de algemene voorwaarden van toepassing, gedeponeerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 73378453. Een exemplaar wordt u op verzoek toegestuurd of is te downloaden vanaf onze website

www.merkhoesterk.com

Merk Hoe Sterk – Dominee Bakkerushof 11, 5321 HS Hedel
E info@merkhoesterk.com – I www.merkhoesterk.com - T 085 – 130 63 55