

Klachtenprocedure Moven.do

Deze klachtenregeling is van kracht voor Moven.do.

Moven.do streeft een zo goed mogelijke hulpverlening aan en samenwerking met haar cliënten na. Desondanks kunnen zich situaties voordoen waarin cliënten zich wensen te beklagen over gedragingen van de kant van Moven.do. Om deze klachten op een goede manier te behandelen heeft Moven.do een klachtenregeling, een onafhankelijke klachtenfunctionaris en erkende geschilleninstantie gewaarborgd bij Klachtenportaal Zorg. Iedere cliënt heeft het recht om gebruik te maken van deze klachtenregeling.

Gebleken is dat bespreking van klachten in een vroeg stadium met de direct betrokkenen vaak tot een goed resultaat leidt. Wanneer een cliënt een klacht heeft kan hij deze schriftelijk aangeven aan Moven.do via ewout@moven.do of telefonisch of via een mondelinge gesprek. Daarna wordt dit eventueel schriftelijk vastgelegd. Moven.do neemt contact met de cliënt op en probeert middels een eerste gesprek er samen met de cliënt uit te komen.

Indien dit eerste gesprek echter niet het gewenste resultaat voor de klager oplevert, heeft klager de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris. Het voorgaande ontnemt overigens een klager niet zijn wettelijke recht zijn klacht direct, zonder eerst een bemiddelingsfase in te gaan, voor te leggen aan de klachtenfunctionaris (formele procedure).

Komen klager en Moven.do er samen niet uit. Dan kan er contact worden opgenomen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl of via www.klachtenportaalzorg.nl waar een klachtenformulier ingevuld kan worden.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) Moven.do
- b) klager: De cliënt van Moven.do of zijn vertegenwoordiger
- c) klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen betreffende gedragingen van Moven.do, gericht aan de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
- d) gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt
- e) klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg: een onafhankelijke functionaris die belast is met de behandeling van klachten overeenkomstig deze regeling.

Artikel 2: De klager

1. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt.
2. De klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten bijstaan door klachtenfunctionaris, een vertrouwenspersoon of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 3: Informatie voorziening

De cliënt ontvangt bij aanvang van zijn traject informatie over het feit dat hij de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen, in dit geval via Klachtenportaal Zorg. Dat kan via de folder die hij krijgt of via de site van het Klachtenportaal Zorg waar hij deze kan downloaden en uitprinten. Aan de cliënt

wordt doorgegeven dat zij het klachten reglement op de site kunnen inzien en dat daar nog meer informatie te halen valt over de klachtenprocedure.

Artikel 4: De Functionaris

1. De klachtenfunctionaris is een functionaris van een onafhankelijke partij (in dit geval meestal van Klachtenportaal Zorg te Enkhuizen). Deze heeft geen binding met of is onderdeel van Moven.do.
2. Zowel de klager en Moven.do kunnen beiden verzoeken ondersteuning van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris /Klachtenportaal Zorg geven aan de privacy van de client als ook van de zorgaanbieder (Moven.do) te waarborgen. Alle vertrouwelijke informatie wordt niet gedeeld met derden zonder toestemming van de klager als van de zorgaanbieder.

Artikel 5: Indienen van de klacht

1. De klager kan zijn klacht schriftelijk indienen bij het Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl of kan een klachtenformulier invullen op www.klachtenportaalzorg.nl
2. De klacht dient in ieder geval te bevatten: datum (tevens ingang formeel termijn), naam en adres van klager, de naam van degene over wie geklaagd wordt, een opgave van de tijd en de plaats waarop de gedraging(en) heeft (hebben) plaatsgevonden en een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Hiervan dient schriftelijk mededeling te worden gedaan aan de klachtenfunctionaris.
4. Van de behandeling van de klacht wordt door Moven.do een dossier aangelegd.

Artikel 6: Ontvangst van een klacht

1. De 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij Moven.do.
2. Moven.do zal binnen tien werkdagen de ontvangst schriftelijk bevestigen aan klager en klachtenfunctionaris.

Artikel 7: Behandeling van de klacht

1. Moven.do moet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een onderbouwd oordeel geven op de gedraging waarover geklaagd is. Ook de visie op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen. Deze toelichting wordt zowel naar de klager als naar de klachtenfunctionaris verzonden.
2. De klachtenfunctionaris beoordeelt na ontvangst van de toelichting als bedoeld in lid 1 en stelt de cliënt in de gelegenheid gehoord te worden.
3. Het termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. Moven.do brengt klager daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden.
4. Alleen wanneer klager en Moven.do hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.

Artikel 8: Beslissing van de functionaris

1. De klacht word binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld middels een schriftelijke uitspraak gedaan door de functionaris. Waarbij er de mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen.

2. De uitspraak van de functionaris is met redenen omkleed en gaat eventueel vergezeld van aanbevelingen.
3. De uitspraak wordt toegezonden aan de klager, degene over wie wordt geklaagd en de directeur.
4. Indien klager het niet eens is over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan kan klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg.
5. De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van Asin-Coaching mee in behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Gegevens Klachtenportaal Zorg te Enkhuizen.

Bij vragen of opmerkingen kan er contact worden opgenomen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in. Tevens is er nog meer informatie op deze site te lezen.

