

# KLACHTENREGLEMENT OH MY MOOD



OH MY MOOD

## **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- Zorgaanbieder: de besloten vennootschap Oh My Mood;
- Cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- Klacht: een uiting van onvrede die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris over: a) een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is; b) de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
- Klager: degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van de instelling, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt of een gemachtigde.
- Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
- Klachtenfunctionaris: een of meer daartoe door de zorgaanbieder aangewezen personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder hun functie onafhankelijk uitvoeren en belast zijn met de opvang van klachten van cliënten, een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- Zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet of handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
- Geschilleninstantie: de onafhankelijke geschilleninstantie op grond van artikel 18 lid 1 van de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (hierna: Wkkgz).

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

### **Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- De medewerker over wie hij niet tevreden is;
- Diens leidinggevende;
- De klachtenfunctionaris.

### **Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. Het Bestuur van Oh My Mood beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
3. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en de instelling. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij/zij zelf de handelwijze bij de afhandelingen van een specifieke klacht.
4. De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van het Bestuur van Oh My Mood.
5. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet met andere uitvoerende taken bij Oh My Mood of een andere organisatie wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn/haar mogelijkheid onafhankelijk te kunnen functioneren.
6. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een klacht, klager of aangeklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.

7. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a) Het volgen, begeleiden van de gehele klachtenprocedure en het bewaken van de termijnen;
  - b) Het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
  - c) Het informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - d) Het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
  - e) Het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
  - f) Het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij.
8. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. Zo nodig schakelt de klachtenfunctionaris een bemiddelaar in.
9. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
  - a) Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de patiënt;
  - b) Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde en/of hun medewerkers over hun omgang met klachten in algemene zin.
10. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan het Bestuur van Oh My Mood.  
De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
11. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
12. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij het Bestuur van Oh My Mood. Het Bestuur onderzoekt een dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
13. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachten-regeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft.  
De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door het Bestuur van Oh My Mood aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.
14. Als de klachtenfunctionaris van mening is dat het Bestuur van Oh My Mood onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat het Bestuur zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen.

## **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a) De cliënt;
  - b) Diens vertegenwoordiger;
  - c) Diens gemachtigde;
  - d) Diens zaakwaarnemer;
  - e) Diens nabestaanden, zijnde: de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet; degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; ouders, kinderen, broers en zusters van de overledene.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

### **Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a) De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - b) De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar, in te gaan op het moment waarop de benadeelde wist of had moeten weten dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### **Artikel 7 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
  - a) Een klacht wordt niet eerder beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b) Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c) De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
3. Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade wordt de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken.

### **Artikel 8 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

### **Artikel 9 Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.
2. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De klachtenfunctionaris zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

### **Artikel 10 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

### **Artikel 11 Geschilleninstantie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie

### **Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Het bestuur van Oh My Mood is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

**Artikel 13    Geheimhouding**

Een ieder 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 is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

**Hoofdstuk 4 Overige bepalingen****Artikel 14    Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

**Artikel 15    Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

**Artikel 16    Openbaarmaking klachtenregeling**

Het Bestuur van Oh My Mood brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling en door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken.

**Artikel 17    Evaluatie**

Het Bestuur van Oh My Mood evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.

Het Bestuur van OH My Mood betreft de klachtenfunctionaris bij iedere evaluatie.

**Artikel 18    Vaststelling en wijziging regeling**

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het Bestuur van Oh My Mood.

**Artikel 19    Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 september 2019.