

Titel: Klachtenregeling De MARQ

Eigenaar: Directie	Aantal pagina's: 9
Auteur: Mieke Groenen	Nummer: 1
Datum: okt 2022	Versie: 3
Datum vaststelling:	Datum revisie: okt 2025

Reikwijdte van dit protocol

Voor wie is dit protocol bestemd?	Revalidanten van De MARQ en hun naasten, alle collega's bij De MARQ
Grondslag	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg
Evaluatietermijn	Driejaarlijks
Laatste evaluatie	Okt 2022
Documentbeheerder	Beleidscoördinator kwaliteit
Gerelateerde documenten	Publieksversie klachtenregeling
Overige informatie	

Klachtenregeling De MARQ

Voorwoord

Revalideren betekent letterlijk: 'weer gezond worden' of 'herstellen na een acute aandoening'. Aan de hand van vooraf gestelde persoonlijke doelen en hierop gerichte multidisciplinaire diagnostiek en behandeling, leert een revalidant opnieuw zo zelfstandig mogelijk te functioneren thuis en te participeren in zijn eigen sociale omgeving.

Waar gewerkt wordt gaan ook wel eens dingen niet goed. De MARQ vindt het belangrijk dat revalidanten en/of hun familie altijd het contact blijven zoeken met de zorgverleners binnen De MARQ. Door ook bij onvrede de dialoog aan te blijven gaan met de zorgverleners kan meteen gezocht worden naar een passende oplossing. Zo geeft u ons de kans om iets te verbeteren en het eventueel beschadigde vertrouwen te herstellen. Wij willen tenslotte graag dat u tevreden bent over de geboden behandeling.

Bemiddelen: samen een dialoog aangaan

Als u ondersteuning nodig hebt om eventuele onvrede te bespreken met een zorgverlener of een leidinggevende is het mogelijk daarvoor de klachtenfunctionaris in te schakelen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. Een klacht kan ook rechtstreeks besproken worden met de klachtenfunctionaris. Het is niet nodig De MARQ te informeren. Op www.deMARQ.nl kunt u daar meer informatie over vinden.

Ook een medewerker kan de klachtenfunctionaris inschakelen wanneer er sprake is van een lastige situatie waar de medewerker met de revalidant en/of familie niet uitkomt. De afspraak is dat de medewerker zijn/haar leidinggevende op de hoogte brengt dat de klachtenfunctionaris is ingeschakeld. Dit kan eventueel ook achteraf plaatsvinden nadat de situatie weer tot rust gebracht is.

Verder zoeken naar een interne oplossing

Er kan altijd een situatie voorkomen waarin bovenstaande bemiddelingsstap niet afdoende blijkt te zijn. Dan is het mogelijk een klacht in te dienen. Dan is onderstaande klachtenregeling van toepassing. De MARQ vindt het belangrijk dat er professioneel omgegaan wordt met klachten. Dit omdat revalidanten niet snel een klacht indienen. Als een revalidant de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat De MARQ daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan De MARQ het vertrouwen van de ontevreden revalidant behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om verbetermaatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Inhoudsopgave

Klachtenregeling De MARQ	2
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	4
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Hoofdstuk 2 Klachtopvang door dialoog en bemiddelen	5
Artikel 2 Bij wie kan een klager terecht als hij ontevreden is?	5
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende: samen een dialoog aangaan en eventueel bemiddelen ..	5
Artikel 4 De klachtenfunctionaris.....	5
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling	7
Artikel 5 Het indienen van een klacht bij de directie van De MARQ	7
Artikel 6 Bevoegdheid van de directie	7
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht	7
Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht	8
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht	8
Artikel 10 Beoordeling klacht door de directie	8
Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	9
Artikel 12 Geschillencommissie	9
Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	9
Artikel 14 Geheimhouding	9
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen	10
Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	10
Artikel 16 Kosten	10
Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling	10
Artikel 18 Evaluatie	10
Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden	10
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling.....	10
Artikel 21 Datum van inwerkingtreding	10

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a.	zorgaanbieder	:	De MARQ
b.	directie	:	de directie van De MARQ;
c.	revalidant	:	natuurlijke persoon die revalidatiezorg ontvangt of ontvangen heeft bij De MARQ;
d.	klacht	:	uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, door De MARQ of door een persoon die voor De MARQ werkzaam is;
e.	klager	:	degene die een klacht indient;
f.	beklaagde	:	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
g.	cliëntenraad	:	de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen bij De MARQ is ingesteld ten behoeve van onze revalidanten;
h.	klachtenfunctionaris	:	degene die binnen De MARQ belast is met de opvang en bemiddeling van klachten van revalidanten en diens vertegenwoordigers;
i.	zorg	:	zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet dan wel 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 geen ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de revalidant.
j.	geschillencommissie zorg	:	de Geschillencommissie Zorg biedt de mogelijkheid om zonder tussenkomst van de rechter een geschil te beslechten door het geschil voor te leggen aan een commissie. Deze doet dan een uitspraak over de zaak die bindend is voor de partijen.

Hoofdstuk 2 Klachtovang door dialoog en bemiddelen

Artikel 2 Bij wie kan een klager terecht als hij ontevreden is?

Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker¹ over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende: samen een dialoog aangaan en eventueel bemiddelen

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 revalidant daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden revalidanten of hun familie zo nodig attent op de mogelijkheid de onvrede te bespreken met betrokkenen al dan niet ondersteund door de klachtenfunctionaris, en de mogelijkheid om direct contact op te nemen met de klachtenfunctionaris van De MARQ.
3. Medewerkers bespreken onvrede van klagers 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 klager aan een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, dan stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de onvrede met de leidinggevende te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.
5. De medewerker mag zelfstandig besluiten de klachtenfunctionaris in te schakelen wanneer er sprake is van onvrede bij de medewerker richting de revalidant en zijn/haar familie. De medewerker wordt in deze situatie niet beschouwd als formele klager. In deze situatie kan de klachtenfunctionaris alleen bemiddelen tussen de medewerker en de revalidant en zijn/haar familie zoals omschreven in Artikel 4 lid 2. De medewerker brengt zijn/haar leidinggevende op de hoogte van het inschakelen van de klachtenfunctionaris op een door de medewerker gewenst moment.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. zij informeert klagers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. zij helpt revalidanten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden en de organisatie bij het vinden van een oplossing voor de onvrede;
 - c. zij adviseert degenen die overwegen een (formele) klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.

¹ Bij De MARQ spreken we van collega's. Omwille van de leesbaarheid spreken we hier van medewerkers.

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op behouden, verbeteren of herstel van de relatie tussen alle betrokken partijen.
3. De directie beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor haar geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De MARQ onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert haar contacten, werkzaamheden, resultaten en aanbevelingen anoniem in een klachtenregister. Dit register wordt eens per kwartaal besproken met de directie en de kwaliteitscommissie van de Raad van Toezicht. Registraties worden, volgens de wettelijke termijn, twee jaar bewaard.
6. De MARQ stelt de klachtenfunctionaris in staat om haar taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van haar functie.
7. Indien zij van mening is dat zij haar taak niet naar behoren kan vervullen of indien zij van mening is dat zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van haar functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directie. De directie onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, 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 de directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht bij de directie van De MARQ

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directie. Voordat daartoe besloten wordt, kan de klager zijn klacht bespreken met de betrokken medewerker of diens leidinggevende of kiezen voor bemiddeling door de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de revalidant;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een revalidant wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de directie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht via een dialoog (bemiddeling) intern op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de directie de klacht niet in behandeling. De directie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de directie

1. De directie beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De directie is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die van toepassing zijn op revalidanten die via de Wzd worden behandeld of zijn behandeld bij De MARQ. Deze klachten stuurt de directie ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wzd is ingesteld.
3. Indien de directie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directie is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. 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 5 jaar.
2. Indien de directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De directie neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met beklaagde om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directie de te volgen procedure en stelt de klager en beklaagde hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de directie het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat beklaagde gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. de directie stelt vast wie een onderzoek gaat doen naar de gang van zaken;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan beklaagde. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 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 directie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de directie

1. De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directie 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 beklaagde. De directie 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 directie.
2. Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De directie 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 directie 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 geschillencommissie voor te leggen. De directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 11 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 directie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend. De directie kan hier ook zelf initiatief toe nemen in overleg met de klager.
2. De directie spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 12 Geschillencommissie

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 geschillen commissie zorg](#).

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De directie en de klachtenfunctionaris bewaren alle bescheiden met betrekking tot een formele klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard na afhandelen van de klacht. De klachtenfunctionaris is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Dit gebeurt alleen wanneer dit noodzakelijk wordt geacht door de klachtenfunctionaris.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de revalidant bewaard.

Artikel 14 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. Slechts verplichtingen uit wet- en regelgeving kunnen aanleiding zijn hier vanaf te wijken.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16 Kosten

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

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De directie brengt deze regeling onder de aandacht van revalidanten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de zorgovereenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van De MARQ te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De directie evalueert deze klachtenregeling tenminste 1x per 3 jaar.
2. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit herziene reglement treedt in werking op 1 oktober 2022.