

## Klachtenprocedure

In onderstaande procedure wordt toegelicht hoe Moventis GGZ klachten afhandelt, zodanig dat dit bij draagt aan de bevordering van de geleverde zorg en de totale situatie binnen de organisatie voor medewerkers en cliënten. Deze procedure is zowel bedoeld voor formele en informele klachten vanuit cliënten als voor interne klachten van medewerkers.

### Definities

Een klacht wordt gedefinieerd als de onvrede van een cliënt over de geleverde zorg, een medewerker of een andere situatie binnen Moventis GGZ of de onvrede van een medewerker over werkinhoudelijke zaken, collega's of een andere situatie binnen Moventis GGZ.

### Registratie en Maatregelen

Klachten kunnen worden geregistreerd middels onderstaand klachtenformulier. Dit formulier wordt vervolgens ingediend bij de Directie en het Management waar het binnen 4 weken besproken zal worden.

### Evaluatie, Analyse en Maatregelen

Jaarlijks worden zowel de procedure als de opgeslagen formulieren inhoudelijk geëvalueerd en geanalyseerd. Hieruit volgen vervolgens verbetermaatregelen voor de procedure, ter bevordering van de geleverde zorg en de totale situatie binnen de organisatie voor medewerkers en cliënten. Klachten van cliënten worden tot maximaal 20 jaar na het einde van zorg bewaard, tot maximaal 20 jaar bewaard vanaf het einde van volwassenzorg in het geval van volwassen cliënten en tot maximaal 5 jaar bewaard vanaf het einde van een dienstverband in het geval van medewerkers.

### Klachtenportaal Zorg

Moventis GGZ heeft haar klachtenregeling voor cliënten voor onbepaalde tijd ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg (<https://klachtenportaalzorg.nl/>). De algemene voorwaarden van de aansluitovereenkomst tussen Moventis GGZ en Klachtenportaal Zorg staan vastgelegd in het document 'KPZ Algemene Voorwaarden'. Volgens de algemene voorwaarden heeft Moventis GGZ de volgende verplichtingen:

- Moventis GGZ is gehouden aan het klachtenreglement dan wel het geschillenreglement en is tevens gehouden redelijke aanwijzingen van Klachtenportaal Zorg dan wel de Stichting Geschilleninstantie KPZ over de uitvoering van het klachtenreglement dan wel het geschillenreglement op te volgen.
- Moventis GGZ aanvaardt de in deze algemene voorwaarden geregelde verplichtingen jegens Klachtenportaal Zorg en de Stichting Geschilleninstantie KPZ en houdt zich daaraan.
- Moventis GGZ is verplicht wijzigingen in onder meer adressering, telefoon, e-mail, bankrekeningnummers en het aantal medewerkers aan Klachtenportaal Zorg door te geven. Het verzuim van het niet tijdig doorgeven van wijzigingen komt voor rekening en risico van Moventis GGZ.

In de algemene voorwaarden staat tevens vermeld dat Moventis GGZ en haar cliënten het recht hebben om klachten en geschillen aan te bieden aan Klachtenportaal Zorg, die vervolgens worden afgehandeld volgens het klachtenreglement en geschillenreglement van Klachtenportaal Zorg. Deze rechten staan vastgelegd in de documenten 'KPZ Klachtenreglement' en 'KPZ Geschillenreglement'.

## Spelregels

De spelregels voor cliënten in geval van een klacht of geschil zoals vastgelegd door Klachtenportaal Zorg (zie document 'KPZ Spelregels') en gevolgd door Moventis GGZ zijn als volgt:

1. Informeer eerst Moventis GGZ omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg.
2. Zowel Moventis GGZ als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. De 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij Moventis GGZ. *Schriftelijke indiening geschiedt via het onderstaande klachtenformulier. Dit formulier wordt vervolgens intern afgeleverd bij de Directie en het Management ter afhandeling.*
4. Moventis GGZ moet nu binnen 4 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van Moventis GGZ op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.
5. Deze termijn van 4 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. Moventis GGZ brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden en een indicatie van het moment van uitsluitel.
6. Alleen wanneer de cliënt en Moventis GGZ het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject te volgen.
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ.
8. De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van Moventis GGZ mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

## Klachtenformulier Moventis GGZ

Naam:		In te vullen door: klager
Geboortedatum:		
Relatie tot Moventis GGZ:	<input type="radio"/> Cliënt <input type="radio"/> Ouder/gezaghebbende van een cliënt <input type="radio"/> Schriftelijk gemachtigde van een cliënt <input type="radio"/> Medewerker van Moventis GGZ	
Adres:		
Postcode en Woonplaats:		
Telefoonnummer:		
Emailadres:		
Gegevens van de cliënt namens wie u dit formulier invult (indien van toepassing):		
Naam:		
Geboortedatum:		
Adres:		
Postcode en Woonplaats:		
Zorgvorm:		
Datum van schriftelijke indiening klacht:		
Omschrijving klacht:	<p>Over welke zorg, persoon of situatie gaat uw klacht?</p> <p>Waarom bent u niet tevreden?</p> <p>Op welke datum of in welke periode vond de situatie plaats?</p>	
Betrokken medewerkers van Moventis GGZ:	Naam:	
	Naam:	

Klachtenformulier ontvangen door Directie en Management?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	In te vullen door: Directie en Management
Visie van Moventis GGZ op de klacht:		
Genomen beslissingen door Moventis GGZ:		
Getroffen corrigerende of preventieve maatregelen door Moventis GGZ:		
Onderbouwd oordeel binnen 4 weken teruggezonden naar cliënt of medewerker?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, en de cliënt of medewerker is op de hoogte gebracht van de eenmalige verlenging van de termijn van 4 weken met 4 weken, inclusief onderbouwing van de reden van verlenging en een indicatie van uitsluitel	
Onderbouwd oordeel binnen 8 weken teruggezonden naar cliënt of medewerker?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, er is extra verlenging nodig	
Cliënt of medewerker akkoord met extra verlenging?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, en indien nodig dient de afhandeling verder opgepakt te worden via Klachtenportaal Zorg	
Onderbouwd oordeel binnen termijn van extra verlenging teruggezonden naar cliënt of medewerker?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, en indien nodig dient de afhandeling verder opgepakt te worden via Klachtenportaal Zorg	
Klacht afgehandeld?	<input type="radio"/> Ja, via Klachtenportaal Zorg (de onafhankelijke geschilleninstantie van Klachtenportaal Zorg neemt het oordeel van Moventis GGZ mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe) <input type="radio"/> Ja, door Moventis GGZ zelf	
Klachtenformulier door Directie en Management opgeslagen in hiervoor bestemde map?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	