

**KLACHTENREGELING
MGLAB&ADVIES B.V.**

Woord vooraf

Onze organisatie is gespecialiseerd in het uitvoeren van ontlastingsonderzoek voor mensen met darmklachten. In veel gevallen is het mogelijk om met behulp van ons analyse-aanbod de oorzaak van de darmklachten van de cliënt te achterhalen. Wij zetten ons in om onze cliënten de best mogelijke zorg te verlenen.

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met klachten. Als u niet tevreden over onze zorgverlening bent, waarderen wij het als u dit aan ons wil doorgeven. Wij bekijken graag hoe uw ontevredenheid of klacht kan worden opgelost. Ook kan dit bijdragen aan verdere verbetering van onze zorgverlening.

In deze klachtenregeling is beschreven hoe wij met ontevredenheid en klachten over onze zorgverlening omgaan. De klachtenregeling kent meerdere doelen. De doelen van deze klachtenregeling zijn:

- a. het voorkomen van klachten door in een vroeg stadium ontevredenheid bespreekbaar te maken en een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, gericht op het oplossen van de klacht;
- b. het bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- c. het bevorderen van de kwaliteit van de zorgverlening door de zorgorganisatie.

Wij hopen met deze klachtenregeling het voor u begrijpelijk te maken wat u van ons kunt en mag verwachten als u niet tevreden bent. Als u vragen heeft, laat het ons gerust weten.

Leeuwarden, 2 april 2025

Opbouw klachtenregeling

Deze klachtenregeling is als volgt opgebouwd:

Algemeen: veel gebruikte begrippen	3
1. Ontevreden, eerst zelf bespreken?	5
2. Klacht indienen: hoe werkt dat?	5
3. Wat doet de klachtenfunctionaris?	7
4. Geschilleninstantie	8
5. Overige zaken	8

Algemeen: veel gebruikte begrippen

Toelichting op veel gebruikte begrippen

In deze klachtenregeling wordt een aantal begrippen vaak gebruikt. Hier volgt een toelichting op deze begrippen.

Beklaagde	De zorgorganisatie zelf en/of de zorgverlener, andere medewerker, stagiaire en/of vrijwilliger van de zorgorganisatie die betrokken is bij de zorgverlening door de zorgorganisatie en tegen wie een klacht feitelijk is gericht.
Betrokkene(n)	De bij de klachtenopvang en -behandeling betrokken personen, onder wie in ieder geval de klager en beklaagde.
Clïënt	Een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend door de zorgorganisatie.
Gemachtigde	Een persoon die op grond van een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)clïënt of nabestaande -op te treden.
Geschilleninstantie	Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders, onder beheer van Stichting Geschillen in de Zorg, gevestigd te Gorinchem. Zie voor meer informatie www.geschillenindezorg.nl .
Klacht	Een uiting van ontevredenheid over een gedraging richting een cliënt in het kader van de zorgverlening of over de weigering van de zorgorganisatie om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
Klachtbehandeling	De behandeling van een klacht door de zorgorganisatie.
Klachtenfunctionaris	De onafhankelijke persoon die door de zorgorganisatie is aangewezen om klager gratis van advies te 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.

In paragraaf 3 van deze klachtenregeling wordt uitleg gegeven over de positie, taak en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris.

Klager

De persoon die een klacht indient.
Dit kan zijn de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger.

Vertegenwoordiger

De ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of rechtelijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, te behartigen.

Zorgorganisatie

MGLab&Advies B.V. (hierna: MGLab).

1. Ontevreden, eerst zelf bespreken?

Bespreken van ontevredenheid met zorgverlener of medewerker

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger bespreekt ontevredenheid bij voorkeur eerst met de desbetreffende zorgverlener of medewerker. Door met elkaar in gesprek te gaan wordt de ontevredenheid mogelijk weggenomen.
2. Er kan door de betrokkenen in deze informele fase een beroep op de klachtenfunctionaris worden gedaan ter ondersteuning in het proces. Ook kunnen betrokkenen bij de klachtenfunctionaris terecht voor algemeen advies over klachtmogelijkheden en op welke wijze de ontevredenheid kan worden verholpen.
3. Mocht het onverhoopt niet lukken om in deze eerste fase de ontevredenheid weg te nemen of wil de klager deze eerste fase overslaan, dan kan de klager een klacht indienen bij de zorgorganisatie. In dat geval breekt de fase van klachtbehandeling aan. De klachtenfunctionaris kan ondersteunen bij het indienen van een klacht.

2. Klacht indienen: hoe werkt dat?

Wie mag een klacht indienen?

1. Het is goed om zeker te weten of u een klacht mag indienen. Een klacht kan worden ingediend door de volgende personen:
 - de cliënt zelf (een gemachtigde kan ook namens de cliënt klagen);
 - een vertegenwoordiger van de cliënt;
 - een nabestaande van de overleden cliënt.
2. Als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt kan worden gevraagd om schriftelijk aan te tonen dat u de cliënt mag vertegenwoordigen of nabestaande van de cliënt bent.

Hoe wordt een klacht ingediend?

1. Het indienen van een klacht moet schriftelijk bij de zorgorganisatie worden gedaan. Daarbij kan de klachtenfunctionaris ondersteuning bieden. De contactgegevens voor het indienen van een klacht zijn te vinden op de website van de zorgorganisatie.
2. In de klacht dient een beschrijving te worden gegeven van de klacht en bij voorkeur wordt de naam vermeld van de beklaagde(n) tegen wie de klacht is gericht. Ook moeten de naam en contactgegevens van klager worden vermeld. Deze gegevens zijn nodig voor een goede klachtbehandeling.
3. Een klager kan bij het indienen van een klacht een beroep doen op ondersteuning door de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris geven van advies over de vereisten waaraan een klacht moet voldoen. In de volgende paragraaf wordt verder ingegaan op de bevoegdheid, taken en werkzaamheden van de klachtenfunctionaris.
4. De datum waarop de klacht is ontvangen geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtbehandeling.

5. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht niet voldoet aan de vereisten als neergelegd in deze klachtenregeling;
 - b. de klacht al eerder is behandeld in het kader van deze regeling;
 - c. de klacht gaat over het algemeen functioneren van de zorgorganisatie, zoals het beleid en interne regels.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen bevestigt de klachtenfunctionaris dit aan de indiener van de klacht.

Hoe verloopt de klachtbehandeling?

1. Na ontvangst van een klacht neemt de klachtenfunctionaris de procesbegeleiding van de klachtbehandeling op zich.
2. De klachtbehandeling is erop gericht tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen, waarbij recht wordt gedaan aan de belangen van betrokkenen. De klachtenfunctionaris heeft hierbij een bemiddelende rol en is geen partij bij de klachtbehandeling.
3. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen door klager en de beklaagde in de gelegenheid te stellen om zijn of haar zienswijze op de klacht te geven.
4. Klager en de beklaagde worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de voortgang van de klachtbehandeling.

Wat als meerdere zorgaanbieders betrokken zijn?

1. Als een klacht betrekking heeft op zorg aan een cliënt, waarbij ook andere zorgaanbieders dan de zorgorganisatie betrokken zijn, treedt de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder in overleg om te bekijken hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
2. De gezamenlijke behandeling van een klacht vindt alleen plaats als klager hiermee schriftelijk heeft ingestemd.

Einde van de klachtbehandeling

1. Na afloop van de klachtbehandeling ontvangt klager indien gewenst namens de zorgorganisatie een schriftelijk bericht waarin wordt uitgelegd tot welke uitkomst de behandeling van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgorganisatie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. De behandeling van een klacht eindigt per direct na ontvangst van een schriftelijke mededeling van klager aan de zorgorganisatie dat de klacht wordt ingetrokken.
3. Indien klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettig erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij schriftelijk te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Termijnen voor klagen en schriftelijke reactie

1. Een klacht moet worden ingediend binnen twee jaar, waarbij de termijn aanvangt op de dag dat klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedragingen van de zorgorganisatie een klacht zou kunnen opleveren. Als de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht niet eerder is ingediend.
2. Het schriftelijk bericht met de uitkomst van de klachtbehandeling ontvangt klager zo spoedig als mogelijk is, maar in ieder geval binnen zes weken na de datum waarop de klacht door de zorgorganisatie is ontvangen. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgorganisatie noodzakelijk is, kan de termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. Klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.
3. Als het niet mogelijk blijkt om binnen de genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn worden verlengd. Voorwaarde is dat klager hiermee instemt. De afspraken die de zorgorganisatie met klager maakt over verlenging van de termijn worden door de zorgorganisatie schriftelijk aan klager bevestigd.

3. Wat doet de klachtenfunctionaris?

De zorgorganisatie heeft een of meerdere klachtenfunctionarissen aangesteld om te helpen bij het oplossen van een klacht. De klachtenfunctionaris is bevoegd om binnen het kader van de klachtenregeling en de mogelijkheden van de zorgorganisatie alles te doen dat redelijkerwijs nodig is om de behandeling van een klacht zo goed mogelijk te begeleiden.

De klachtenfunctionaris kan in dienst zijn van de zorgorganisatie of een externe aanstelling hebben, bijvoorbeeld op basis van een overeenkomst van opdracht of gedetacheerd zijn vanuit een organisatie die klachtenfunctionarissen beschikbaar stelt. Hierna wordt uitleg gegeven over bevoegdheid, de taken en verantwoordelijkheden en positie van de klachtenfunctionaris.

Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

1. Het is de taak en verantwoordelijkheid van de klachtenfunctionaris om:
 - als klager hierom vraagt uitleg te geven over de mogelijkheid van het indienen van een klacht en hoe de klachtbehandeling verloopt;
 - klager te helpen bij het formuleren van de klacht. De klachtenfunctionaris heeft niet tot taak om de belangen van klager te behartigen, maar kan klager helpen om de klacht duidelijk te verwoorden. Ook kan de klachtenfunctionaris klager helpen om helder te krijgen wat klager met het indienen van een klacht wil bereiken;
 - het zorgvuldig onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De klachtenfunctionaris is voor klager én beklagde aanspreekpunt voor de behandeling van een klacht. Dit houdt in dat beiden bij vragen over de procedure van de klachtbehandeling bij de klachtenfunctionaris terecht kunnen.

3. De klachtenfunctionaris houdt klager en beklaagde op de hoogte van de voortgang van de behandeling van een klacht.

Positie en waarborgen onafhankelijkheid klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft een neutrale rol bij de behandeling van een klacht. Dit houdt in dat de klachtenfunctionaris zich onafhankelijk en onpartijdig behoort op te stellen tegenover klager en beklaagde. De klachtenfunctionaris hoort zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
2. Als de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een gebeurtenis waarover de klacht gaat of als er andere omstandigheden zijn waardoor de klachtenfunctionaris bij de klachtbehandeling geen neutrale positie kan innemen, zal de (verdere) behandeling van de klacht door een van de andere klachtenfunctionarissen worden gedaan.
3. De klachtenfunctionaris doet geen andere werkzaamheden voor de zorgorganisatie. Op deze manier wordt de onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris gewaarborgd.

4. Geschilleninstantie

Als klager na de klachtbehandeling vindt dat de klacht niet of niet voldoende is opgelost, kan de klacht worden voorgelegd aan de geschilleninstantie. Deze instantie is onafhankelijk en bevoegd om een bindende uitspraak te doen over de klacht.

Ook een persoon die meent dat de zorgorganisatie hem ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt heeft beschouwd, kan de klacht voorleggen aan de geschilleninstantie.

Een procedure bij de geschilleninstantie moet binnen twaalf maanden nadat de zorgorganisatie het schriftelijk oordeel over de klacht heeft gegeven zijn ingediend. Meer informatie over deze procedure is te vinden op de website van de geschilleninstantie.

5. Overige zaken

Kosten

Klager is voor de klachtbehandeling als beschreven in deze klachtenregeling geen kosten aan de zorgorganisatie verschuldigd. Als klager zich bij de klachtbehandeling laat bijstaan, bijvoorbeeld door een advocaat, komen de kosten daarvan wel voor eigen rekening.

Klachten over handelwijze klachtenfunctionaris

Indien klager van oordeel is dat de klachtenfunctionaris bij de behandeling van de klacht partijdig en/of niet onafhankelijk handelt of heeft gehandeld, kan hiervan melding worden gedaan bij de raad van bestuur van de zorgorganisatie. De melding dient schriftelijk te worden gedaan met een beschrijving van de gewraakte gedragingen.

De raad van bestuur van de zorgorganisatie besluit of naar aanleiding van een melding het noodzakelijk is maatregelen te nemen.

Het doen van een melding is geen bezwaar- of beroepsmogelijkheid van de klachtbehandeling.

Geheimhouding

1. Alle bij de klachtbehandeling betrokken zorgverleners, medewerkers en klachtenfunctionaris(sen) hebben een geheimhoudingsverplichting ten aanzien van informatie die in het kader van de klachtbehandeling bekend zijn geworden en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs geacht moet worden bekend te zijn.
2. De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien klager schriftelijk heeft ingestemd met bekendmaking of een wettelijk voorschrift dan wel rechterlijke uitspraak waartegen geen beroep meer openstaat tot openbaarmaking verplicht.

Klachtdossier

1. De klachtenfunctionaris houdt van de klachtbehandeling een klachtdossier. In het klachtdossier worden onder meer (persoons)gegevens van de klager en de voortgang van de klachtbehandeling vastgelegd. Het klachtdossier vormt geen onderdeel van het (elektronisch) zorgdossier.
2. De dossiervoering, -bewaring en -registratie geschieden in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. Het klachtdossier wordt gedurende vijf jaar nadat de klachtbehandeling is afgerond bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking per 1 februari 2025.