

## **Klachtenregeling Mura Zorgadvies – maart 2024**

### **Klachtbemiddeling**

Kwaliteit, klantvriendelijkheid en zorgvuldigheid staan centraal in het werken bij Mura Zorgadvies. Toch kan het voorkomen dat iemand minder tevreden is over bepaalde diensten geleverd en/of bejegening door een medewerker van Mura Zorgadvies. Bespreking hiervan met de betreffende medewerker is in dit geval een eerste stap. In het geval dat dat niet leidt tot een oplossing kan de directie van Mura Zorgadvies bemiddelen. De directie neemt binnen twee weken na ontvangst van een schriftelijke klacht (via [directie@mura.nl](mailto:directie@mura.nl)) contact op met en nodigt klager uit voor een gesprek. De directie bemiddelt in de totstandkoming van een passende oplossing. De directie kan achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven bij misverstanden, zorgen voor herstel van de relatie, problemen trachten op te lossen en verbeteringen aanbrengen.

Als blijkt dat deze klachtbemiddeling niet geleid heeft tot een bevredigende oplossing voor de betreffende klacht, kan de klacht door klager bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden neergelegd. Hieronder is beschreven hoe die procedure werkt.

### **Artikel 1 Begrippen**

#### 1.1 Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over de dienstverlening en/of bejegening door één of meer medewerkers van Mura Zorgadvies, ongeacht of de medewerker in dienst is of werkt namens Mura Zorgadvies op basis van een opdracht.

#### 1.2 Wie kan een klacht indienen?

Een klager kan een persoon of organisatie zijn die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Mura Zorgadvies. En voor wie het bespreken hiervan met de betreffende medewerker en bemiddeling door de directie van Mura geen bevredigende oplossing heeft opgeleverd.

#### 1.3 Wanneer kan worden geklaagd?

Er kan een klacht worden ingediend bij de klachtenfunctionaris indien de klachtbemiddeling door de directie van Mura Zorgadvies geen passende oplossing heeft gebracht.

#### 1.4 Wie is de klachtenfunctionaris?

Een door de directie van Mura ingestelde onafhankelijke klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en oordeelt over de gegrondheid daarvan, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan Mura Zorgadvies.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris voor Mura Zorgadvies is: Monique Breijnaerts, bereikbaar via [info@mundo-personeel.nl](mailto:info@mundo-personeel.nl).

#### 1.5 Wordt een klacht geregistreerd?

De klachtenfunctionaris registreert en bewaart de klachten en de wijze van afhandeling gedurende minimaal zeven jaar.

## **Artikel 2 Doel van deze klachtenregeling**

Het doel van de klachtenregeling van Mura Zorgadvies is tweeledig:

1. Tegemoetkomen aan de klager en het oplossen van diens onvrede en herstel van de relatie;
2. Vertalen van de klacht naar kwaliteitsverbetering bij Mura Zorgadvies.

## **Artikel 3 Werkwijze van de klachtbehandeling**

### 3.1 Indienen klacht

Indien een klager een oordeel over de klacht wenst, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris via [info@mundo-personeel.nl](mailto:info@mundo-personeel.nl).

De klacht bevat tenminste naam en adres van klager, de dagtekening, een omschrijving van de klacht en de persoon of personen tegen wie de klacht gericht is. Door het indienen van de klacht geeft de klager toestemming aan de klachtenfunctionaris tot inzage in alle stukken die relevant zijn voor de klachtbehandeling.

### 3.2 Bevestiging van ontvangst

Binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst van de klacht met informatie over de verdere procedure. Indien klachtbemiddeling nog niet heeft plaats gevonden of is aangeboden, zal de klager worden verzocht om contact op te nemen met de directie van Mura Zorgadvies voor klachtenbemiddeling.

Indien gegevens ontbreken, of de klacht onvoldoende informatie bevat, zal klager door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid worden gesteld om deze aan te vullen.

### 3.3 Termijn van hoor en wederhoor

Degene over wie geklaagd wordt (aangeklaagde), wordt in beginsel binnen twee weken na indiening over de klacht geïnformeerd door de klachtenfunctionaris en in de gelegenheid gesteld om binnen vier weken na dit bericht schriftelijk op de klacht te reageren. Van deze reactie wordt door de klachtenfunctionaris een kopie aan klager toegezonden. De klachtenfunctionaris kan te allen tijde besluiten om partijen om een nadere reactie te vragen.

### 3.4 Gesprek met klachtenfunctionaris

Klager en aangeklaagde worden vervolgens door de klachtenfunctionaris uitgenodigd om hun standpunten mondeling toe te lichten, bij welke gelegenheid de klachtenfunctionaris zelf vragen kan stellen. De behandeling vindt plaats op een door de klachtenfunctionaris te bepalen locatie en tijd. Van de mondelinge behandeling kan worden afgezien indien klager en aangeklaagde daarop geen prijs stellen en ook de klachtenfunctionaris daaraan geen behoefte heeft.

### 3.5 Termijn voor afhandeling klacht

Er wordt gestreefd naar een maximale termijn van drie maanden voor de afhandeling van de klacht. Slaagt de klachtenfunctionaris er niet in binnen de termijn van drie maanden tot een uitspraak te komen dan zal zij daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan de klager en de aangeklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtenfunctionaris uitspraak zal doen.

### 3.6 Schriftelijke uitspraak

De klachtenfunctionaris doet haar uitspraak schriftelijk en met redenen omkleed. De uitspraak wordt gezonden naar klager, de aangeklaagde en de directie van Mura Zorgadvies.

### 3.7 Gang naar de rechter

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid een gang naar de rechter te maken. Wel wordt verzocht dit aan de klachtenfunctionaris te melden. In dat geval kan de lopende klachtenafhandeling door de klachtenfunctionaris worden opgeschort of stopgezet. Stopzetting geschiedt eveneens indien de klager de klacht intrekt.

### 3.8 Persoonlijke gegevens

Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Eenieder die betrokken is bij de behandeling van de klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

## **Artikel 4 Taak van de klachtenfunctionaris**

### 4.1 Taken klachtenfunctionaris

De taken van de klachtenfunctionaris zijn het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht en het onderzoeken van de klacht door het verzamelen van feiten en het horen van relevante personen en zo nodig externe deskundigen. Een taak is ook het beoordelen van de klacht en het komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de directie van Mura Zorgadvies.

### 4.2 Schadeclaim

Indien aan de klachtenfunctionaris een klacht wordt voorgelegd die betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtenfunctionaris in beginsel daarover of over de aansprakelijkheid geen uitspraak, maar beperkt de klachtenfunctionaris zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.

## **Artikel 5 Ontvankelijkheid van de klacht**

### 5.1 Niet-ontvankelijkheid

Een klager wordt door de klachtenfunctionaris niet-ontvankelijk verklaard in een klacht indien:

- de klacht geen betrekking heeft op (personen werkzaam/werkzaam geweest voor) Mura Zorgadvies;
- de klager een persoon of organisatie is die geen gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Mura Zorgadvies;
- de klager zonder deugdelijke motivatie weigert gebruik te maken van de mogelijkheid van klachtbehandeling;
- de klacht anoniem is ingediend;
- een gelijke klacht van dezelfde klager nog bij de klachtenfunctionaris in behandeling is;
- een klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

## 5.2 Termijn van bepaling niet-ontvankelijkheid

Een uitspraak inzake niet-ontvankelijkheid deelt de klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd mede aan klager en aangeklaagde binnen drie weken.

## **Artikel 6 Uitspraak**

### 6.1 Soorten uitspraak

De klachtenfunctionaris kan de volgende uitspraken doen: niet-ontvankelijk, gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. De uitspraak wordt schriftelijk, met redenen omkleed, gedaan. De klachtenfunctionaris kan aanbevelingen doen aan de directie van Mura Zorgadvies ten behoeve van bewaking en bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening. Hiervan zullen de klager en de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

### 6.2 Opvolgding aanbevelingen

Ingeval in de uitspraak van de klachtenfunctionaris aanbevelingen worden gedaan, zal de directie van Mura Zorgadvies binnen vier weken na de uitspraak aan zowel de klachtenfunctionaris als aan de klager berichten wat met de aanbevelingen wordt gedaan.

### 6.3 Bindende uitspraak

De uitspraak van de klachtenfunctionaris is bindend. Tegen een uitspraak van de klachtenfunctionaris is geen beroep mogelijk. De gang naar de rechter staat de klager open.

## **Artikel 7 Registratie**

### 7.1 Klachtenregister

De klachtenfunctionaris houdt een klachtenregister bij. Hierin wordt van alle klachten en de behandeling ervan een korte geanonimiseerde omschrijving opgenomen. Het register is vertrouwelijk van aard.

### 7.2 Doel registratie

Doel van deze registratie is om een beter zicht te krijgen op tekortkomingen van of binnen Mura Zorgadvies en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de cliënten in het algemeen en beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

## **Artikel 8 Slotbepalingen**

Mura Zorgadvies draagt zorg voor een passende bekendmaking van deze klachtenregeling.

Het gebruik van de klachtenregeling is kosteloos. Eventuele kosten van bijstand van de klager of aangeklaagde zijn voor eigen rekening.

Op deze regeling is het Nederlands recht van toepassing.

Deze regeling is vastgesteld door de directie van Mura Zorgadvies op 20 maart 2024 en treedt op die dag in werking.