Klachtenregeling

Dit is de klachtenregeling van Mocura. Het kan gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent wat betrekking heeft op Mocura. We gaan hierover graag eerst met u in gesprek en zullen streven naar een bevredigende uitkomst. Mocht u desondanks een klacht willen indienen, dan hebben wij hiervoor deze klachtenregeling opgesteld.

Artikel 1. Begripsbepalingen

a. **Jeugdige:** een persoon jonger dan achttien jaar die jeugdhulp van Mocura ontvangt of heeft ontvangen.
b. **Ouder of vertegenwoordiger:** een ouder, stiefouder, pleegouder, verzorger, voogd of andere wettelijke vertegenwoordiger van de jeugdige.
c. **Klager:** degene die de klacht indient.
d. **Klacht:** elke uiting van onvrede over het handelen of nalaten, de bejegening, een beslissing, de kwaliteit of veiligheid van de jeugdhulp, of een ander aspect van de organisatie van Mocura, door of namens Mocura.
e. **Klachtenfunctionaris:** de functionaris van Mocura die klagers gratis adviseert, de klacht helpt formuleren en de mogelijkheden onderzoekt om tot een oplossing te komen.
f. **Klachtencommissie:** de onafhankelijke klachtencommissie waarbij Mocura is aangesloten, zoals bedoeld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet. Mocura is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.
g. **Vertrouwenspersoon:** een onafhankelijke ondersteuner van jeugdigen en ouders, zoals een vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

Artikel 2. Wie kan een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend door de jeugdige zelf, door een ouder of vertegenwoordiger, of door een andere rechtstreeks betrokkene die belang heeft bij de klacht. Is de jeugdige jonger dan twaalf jaar, dan dient de wettelijk vertegenwoordiger de klacht in. Het perspectief en de wens van de jeugdige worden daarbij altijd zoveel mogelijk meegewogen. Medewerkers van Mocura betrekken jeugdigen daarbij, passend bij hun leeftijd en ontwikkeling.

Artikel 3. Wat kun je melden

Je kunt elke vorm van onvrede melden, ook als je twijfelt of het een klacht is. Dat kan gaan over de hulp zelf, de bejegening door medewerkers, informatie die je hebt gekregen, beslissingen, wachttijden, de veiligheid, of de wijze waarop je bent betrokken bij je hulp. Ook klachten over medewerkers van door Mocura ingeschakelde derden vallen onder deze regeling.

Artikel 4. Informele route: gesprek

Soms is een gesprek genoeg om onvrede snel op te lossen. Je kunt daarom eerst met je begeleider, de leidinggevende of de klachtenfunctionaris praten. Deze route is vrijwillig. Wil je dat niet, of leidt het gesprek niet tot een oplossing, dan kun je altijd alsnog een formele klacht indienen. De informele route verplicht je nooit en is niet voorwaarde voor een formele klacht.

Artikel 5. Hoe dien je een klacht in

a. **Mondeling:** bij een begeleider, leidinggevende, de klachtenfunctionaris of de directie. Mondelinge klachten worden vastgelegd. Mocura kan je vragen om een schriftelijke weergave van de klacht.
b. **Schriftelijk:** per e-mail naar klachten@mocura.nl of per post naar Mocura BV, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Edisonweg 10, 2952 AD Alblasserdam.
c. **Met het klachtenformulier** (bijlage 1). Het formulier is een hulpmiddel en niet verplicht.
d. **Rechtstreeks** bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg, zonder eerst de interne route te volgen (artikel 14).

Een klacht mag in het Nederlands worden opgesteld. Is dat voor jou niet mogelijk, dan helpt Mocura je daarbij, bijvoorbeeld met een tolk of met hulp van een vertrouwenspersoon.

Artikel 6. Ondersteuning bij je klacht

a. Je kunt je laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon of een andere persoon naar keuze. Die ondersteuning is toegestaan bij elke stap van de klachtenprocedure.
b. Jeugdstem is de onafhankelijke organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Een vertrouwenspersoon van Jeugdstem helpt je kosteloos en onafhankelijk van Mocura bij het verwoorden van je klacht, het schrijven van een klachtbrief, het voorbereiden van een gesprek en het indienen van een klacht. Zie www.jeugdstem.nl voor contactgegevens.
c. Mocura vraagt je geen kosten te betalen voor het indienen of behandelen van een klacht.
d. Mocura informeert jeugdigen en ouders bij de start van de hulp over de mogelijkheid om een onafhankelijke vertrouwenspersoon in te schakelen.

Artikel 7. Klachtenfunctionaris

a. De klachtenfunctionaris van Mocura is bereikbaar via klachten@mocura.nl.
b. De klachtenfunctionaris geeft je gratis advies over de indiening van een klacht, helpt je de klacht te formuleren en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.
c. De klachtenfunctionaris handelt onafhankelijk en onpartijdig. Hij of zij is niet partijdig voor de klager en wordt niet benadeeld voor het goed uitvoeren van deze functie.
d. Is de klachtenfunctionaris zelf betrokken bij de klacht, of is er om een andere reden geen onafhankelijke behandeling mogelijk, dan meldt hij of zij dit direct aan de directie. De directie wijst dan een andere klachtenfunctionaris aan.
e. Mocura zorgt dat de klachtenfunctionaris de functie onafhankelijk kan uitvoeren.

Artikel 8. Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van een schriftelijke klacht stuurt Mocura je een schriftelijke bevestiging. Daarin staan de datum van indiening, een korte omschrijving van de klacht, wie je aanspreekpunt is, en de verdere procedure en termijnen. Mocura neemt daarnaast telefonisch of per e-mail contact met je op. Bij een uitsluitend mondeling afgehandelde klacht ontvang je geen bevestiging, tenzij je daarom vraagt.

Artikel 9. Ontvankelijkheid en niet-behandeling

Mocura kan een klacht niet in behandeling nemen wanneer:

a. de klacht onvoldoende is omschreven. Mocura geeft je dan twee weken de tijd om de gegevens aan te vullen;
b. de klacht over dezelfde gebeurtenis al is behandeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn;
c. de klacht door iemand anders is ingediend dan de klager of diens vertegenwoordiger, en daarvoor geen toestemming is gegeven;
d. de gebeurtenissen langer dan één jaar voor de datum van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij er aanleiding is om daarvan af te wijken;
e. de klacht al bij de klachtencommissie in behandeling is.

Mocura motiveert elke beslissing om een klacht niet in behandeling te nemen schriftelijk en zorgvuldig, en legt uit welke andere mogelijkheden de klager heeft.

Artikel 10. Behandeling: hoor en wederhoor

De klacht wordt behandeld met hoor en wederhoor. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt de gelegenheid om zijn of haar kant van het verhaal te doen. Van gesprekken wordt een verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden. Mocura werkt volledig mee aan het onderzoek en zorgt dat de klachtenfunctionaris alle benodigde informatie kan inzien. Inzage in het dossier van de jeugdige gebeurt alleen wanneer dat noodzakelijk is en na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klager.

Artikel 11. Termijnen en afhandeling

a. Mocura streeft ernaar de klacht binnen drie weken na de ontvangstbevestiging af te handelen.
b. Uiterlijk zes weken na indiening ontvang je een schriftelijke, gemotiveerde brief van de directie. Daarin staan de uitkomst van het onderzoek, de beslissingen die zijn genomen, en de termijn waarbinnen de maatregelen worden gerealiseerd.
c. Heeft Mocura meer tijd nodig, dan kan deze termijn één keer met maximaal vier weken worden verlengd. Mocura meldt dit schriftelijk, vóór het verstrijken van de termijn, aan de klager en geeft aan wanneer je een oordeel kunt verwachten.
d. Verlenging van de termijn daarna is alleen mogelijk met schriftelijke instemming van de klager.

Artikel 12. Overdracht en gezamenlijke behandeling

a. Gaat de klacht over een andere organisatie, dan draagt Mocura de behandeling zorgvuldig over, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
b. Heeft de klacht betrekking op een situatie waarbij een andere partij betrokken is, en laat de klager weten dat hij of zij ook daar een klacht heeft ingediend, dan overlegt de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die partij over een gezamenlijke behandeling, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.

Artikel 13. Intrekking

Een klager kan de klacht op elk moment schriftelijk intrekken. Dan wordt de klacht niet verder behandeld. Ook dan kan de klager de klacht later opnieuw indienen als er nieuwe feiten zijn.

Artikel 14. Externe herbeoordeling en klachtencommissie

a. Voelt de klager zich benadeeld door de wijze van afhandeling of door de genomen maatregelen, of kiest de klager ervoor om de interne route niet te volgen, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Mocura is bij die commissie aangesloten.
b. De klachtencommissie werkt volgens het eigen klachtenreglement. Zij is gevestigd aan Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuizen, bereikbaar via www.klachtenportaalzorg.nl en telefonisch via 0228-322205.
c. De directie van Mocura respecteert het oordeel van de klachtencommissie en voert dit uit. Binnen drie weken na de herbeoordeling ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van de nieuwe afhandeling door de directie.
d. De klachtencommissie is niet verbonden aan Mocura en handelt onafhankelijk. Je betaalt geen kosten voor de behandeling van een klacht bij de klachtencommissie.

Artikel 15. Vertrouwelijkheid en privacy

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht is verplicht tot geheimhouding van alle verkregen gegevens, waaronder persoonsgegevens. Gegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dat nodig is voor de behandeling van de klacht, in overeenstemming met de AVG en de Privacyverklaring van Mocura. Geheimhouding kan alleen worden opgeheven op grond van een wettelijke verplichting, of wanneer klager en Mocura daar beiden schriftelijk mee instemmen.

Artikel 16. Registratie, leren en rapportage

Mocura registreert alle ingediende klachten, met de aard, de omvang en de genomen maatregelen. De klachten worden gebruikt om de kwaliteit van de hulp te verbeteren. Mocura rapporteert minimaal jaarlijks, in geanonimiseerde vorm, aan de directie. Op verzoek kan de registratie worden gedeeld met een opdrachtgever, indien van toepassing.

Artikel 17. Openheid

Mocura is open over wat er misgaat in de hulp. Wanneer een klacht gegrond is, of wanneer er iets is misgegaan dat de jeugdige of ouders raakt, informeert Mocura hen daarover tijdig en zorgvuldig, en bespreekt welke maatregelen zijn genomen.

Bijlage 1: Klachtenformulier

Gebruik dit formulier om je klacht schriftelijk vast te leggen. Stuur het naar klachten@mocura.nl of naar Mocura BV, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Edisonweg 10, 2952 AD Alblasserdam. Je mag ook zonder dit formulier een klacht indienen, mondeling of via de klachtencommissie.

Naam klager	
Relatie tot de jeugdige	
Naam jeugdige (indien van toepassing)	
Adres en woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Datum van indiening	
Periode waarin de gebeurtenis plaatsvond	
Tegen welke medewerker, afdeling of situatie richt de klacht zich?	
Omschrijving van de klacht (feiten en omstandigheden)	
Wat is er volgens u nodig om de klacht op te lossen?	
Wilt u ondersteuning van een vertrouwenspersoon (Jeugdstem)? Ja / Nee	
Handtekening (indien van toepassing)	

Dit formulier is een hulpmiddel. Een klacht mag ook mondeling worden ingediend, of rechtstreeks bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg.