



KLACHTENREGLEMENT ZORGMUITERS

Versie 2.0 | juni 2025

ARTIKEL 1 – BEGRIPSBEPALINGEN

1. Zorgaanbieder: Zorgmuiters B.V.
2. Cliënt: de persoon die zorg ontvangt van Zorgmuiters, of diens wettelijk vertegenwoordiger.
3. Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.
4. Klacht: een uiting van onvrede over het handelen of nalaten van handelen door de zorgaanbieder of haar medewerkers jegens de cliënt.
5. Klachtenfunctionaris: de door de zorgaanbieder aangewezen persoon voor opvang en bemiddeling bij klachten.
6. Klachtencommissie: het onafhankelijke orgaan binnen Zorgmuiters dat formele klachten behandelt.
7. Geschilleninstantie: een door de Minister van VWS erkende instantie voor behandeling van geschillen.

ARTIKEL 2 – DOEL EN REIKWIJDTE

1. Dit reglement regelt de behandeling van klachten die vallen onder de reikwijdte van de Wkkgz.
2. De regeling is van toepassing op cliënten van Zorgmuiters die Wlz-zorg ontvangen.

ARTIKEL 3 – KLACHTENFUNCTIONARIS

1. Zorgmuiters heeft als klachtenfunctionaris aangewezen: Janine Hilvers
2. Bereikbaar via: janine@zorgmuiters.nl
3. De klachtenfunctionaris is laagdrempelig toegankelijk en biedt ondersteuning bij het formuleren van klachten.

ARTIKEL 4 – KLACHTENCOMMISSIE

1. Zorgmuiters heeft een klachtencommissie ingesteld bestaande uit ten minste drie onafhankelijke leden.
2. De voorzitter van de klachtencommissie is: Lennard de Ruijter, bereikbaar via klachtopen@zorgmuiters.nl
3. De voorzitter stelt per klacht een zittingscommissie samen, indien de voorzitter dit wenselijk acht.





ARTIKEL 5 – INDIENEN VAN KLACHTEN

1. Klachten worden bij voorkeur eerst informeel besproken met de direct betrokken functionaris of diens leidinggevende.
2. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan een formele klacht worden ingediend via de klachtenfunctionaris.
3. Deze tweetrapsbenadering draagt bij aan het karakter van Zorgmuiters: benaderbaar, oplossingsgericht en bereid verantwoordelijkheid te nemen voor eventuele fouten.
4. Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend door de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of een nabestaande.

ARTIKEL 6 – PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

1. Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht.
2. Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijke uitspraak gedaan.
3. De klachtencommissie kan deze termijn eenmaal verlengen met maximaal 4 weken. De klachtencommissie stelt de klager van de verlenging op de hoogte, minimaal 1 week voor het einde van de genoemde termijn.
4. Beide partijen kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
5. De klachtencommissie kan een hoorzitting organiseren waarin beide partijen worden gehoord.
6. De uitspraak bevat een motivering en aanbevelingen.
7. Het bestuur van Zorgmuiters laat binnen een maand weten of gevolg wordt gegeven aan de aanbevelingen.

ARTIKEL 7 – AANSLUITING BIJ GESCHILLENINSTANTIE

1. Zorgmuiters is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, een door de minister van VWS erkende geschilleninstantie.
2. Geschillen die niet naar tevredenheid via de interne klachtenregeling zijn opgelost, kunnen via deze instantie worden behandeld.
3. Informatie over de geschilleninstantie is beschikbaar via: www.klachtenportaalzorg.nl

ARTIKEL 8 – SLOTBEPALINGEN

1. Dit reglement wordt periodiek geëvalueerd, ten minste eenmaal per twee jaar.
2. Het klachtenreglement is openbaar en wordt gepubliceerd op de website van Zorgmuiters.
3. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van Zorgmuiters.

Aldus vastgesteld door het bestuur van Zorgmuiters B.V. op 1 juni 2025.

