

Klachtenreglement



Mutatio Zorg Nederland B.V.

Mensen eerst...

Mutatio Zorg Nederland

Versie 2.0 Augustus 2026



Inhoud

Doel en uitgangspunten	2
Voor wie geldt dit reglement?	2
Een klacht indienen	2
Interne klachtbehandeling.....	2
Termijn en schriftelijk oordeel	2
Onafhankelijke klachtenfunctionaris.....	3
Wmo: onafhankelijke klachtencommissie	3
Geschil bij Zvw/Wlz en andere Wkkgz-zorg.....	3
Vertrouwenspersoon.....	3
Registratie, analyse en verbetering.....	3
Geheimhouding en privacy	3
Bekendmaking en evaluatie.....	4
Contact in één oogopslag	4



Doel en uitgangspunten

Mutatio Zorg Nederland B.V. (MZN) wil klachten en uitingen van ongenoegen zorgvuldig, laagdrempelig en tijdig behandelen. Klachten helpen om problemen op te lossen en de kwaliteit van de zorg en ondersteuning te verbeteren.

Een cliënt hoeft een klacht niet eerst met de betrokken medewerker te bespreken. Dit mag wel en is vaak de snelste route. De cliënt mag zich tijdens de behandeling laten bijstaan door een naaste, vertegenwoordiger, vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

Het indienen van een klacht mag geen nadelige gevolgen hebben voor de zorgverlening of de positie van de cliënt.

Voor wie geldt dit reglement?

Dit reglement geldt voor klachten over zorg, behandeling, begeleiding, bejegening, informatie, bereikbaarheid, privacy, veiligheid en het handelen of nalaten van medewerkers van MZN.

Voor zorg waarop de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing is, volgt MZN de eisen van de Wkkgz. Voor ondersteuning vanuit de Wmo geldt daarnaast de klachtenroute die MZN via CBKZ aanbiedt en, waar van toepassing, de klachten- of bezwaarprocedure van de betreffende gemeente. Voor forensische zorg kan naast deze regeling ook een specifieke klachtenroute van de opdrachtgever of justitiële ketenpartner van toepassing zijn. MZN helpt de cliënt om de juiste route te vinden en behandelt altijd het deel van de klacht dat betrekking heeft op het eigen handelen van MZN.

Een klacht indienen

Een klacht kan mondeling, telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden ingediend. De cliënt kan ook het klachtenformulier van MZN gebruiken.

MZN is bereikbaar via telefoon 085 004 35 94 en e-mail info@mutatiozorg.nl. De actuele contactgegevens en het klachtenformulier staan op www.mutatiozorg.nl/klachten/.

Een klacht kan ook direct worden voorgelegd aan de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. De cliënt hoeft de interne route niet eerst te doorlopen.

Interne klachtbehandeling

MZN bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht zo spoedig mogelijk. Een verantwoordelijke die niet direct bij de klacht betrokken is, neemt contact op met de klager om te bespreken wat er is gebeurd en welke oplossing wordt gewenst.

Bij de behandeling past MZN hoor en wederhoor toe. Alleen informatie die nodig is voor de behandeling van de klacht wordt gebruikt. Wanneer direct herstel mogelijk is, wordt dit zo snel mogelijk uitgevoerd.

Structurele verbetermaatregelen worden opgenomen in het verbeterregister.

Termijn en schriftelijk oordeel

Voor klachten waarop de Wkkgz van toepassing is, ontvangt de klager zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel van MZN. Daarin staat het oordeel, welke beslissingen of maatregelen zijn genomen en binnen welke termijn deze worden uitgevoerd.

Als zorgvuldig onderzoek binnen zes weken niet mogelijk is, kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De klager wordt hierover vóór het einde van de eerste termijn geïnformeerd.



Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Cliënten kunnen voor onafhankelijke en laagdrempelige ondersteuning rechtstreeks contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van het Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ). De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig en kan informeren, adviseren, helpen bij het formuleren van de klacht en bemiddelen.

Contact: klachten@cbkz.nl | 0183-682829 | Klachtenfunctionaris Mutatio Zorg Nederland, p/a CBKZ, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.

De ondersteuning van de klachtenfunctionaris is voor de cliënt kosteloos.

Wmo: onafhankelijke klachtencommissie

Gaat de klacht over ondersteuning op grond van de Wmo en is de klacht niet opgelost, dan kan de cliënt de klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie via CBKZ. De commissie behandelt de klacht en brengt een oordeel of advies uit volgens de toepasselijke regeling.

Contact: klachtencommissie@cbkz.nl | 0183-682829 | CBKZ t.a.v. Klachtencommissie Mutatio, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.

Heeft de klacht betrekking op een besluit van de gemeente, bijvoorbeeld een Wmo-beschikking of toegang tot ondersteuning, dan geldt de bezwaar- of klachtenprocedure van de gemeente. MZN helpt de cliënt zo nodig om de juiste route te vinden.

Geschil bij Zvw/Wlz en andere Wkkgz-zorg

Als een klacht over zorg waarop de Wkkgz van toepassing is na behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan de cliënt het geschil voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij MZN is aangesloten. De actuele route staat op de klachtenpagina van MZN en op www.geschilleninzorg.nl. De uitspraak van een erkende geschilleninstantie is bindend binnen de voorwaarden van het geldende reglement.

Vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is iets anders dan een klachtenfunctionaris. Een cliënt kan een vertrouwenspersoon vragen om mee te denken, ondersteuning te bieden of mee te gaan naar een gesprek. De actuele informatie over de vertrouwenspersoon staat op de website van MZN.

Registratie, analyse en verbetering

MZN registreert klachten, de wijze van behandeling, de uitkomst en eventuele verbetermaatregelen. Klachten worden periodiek geanalyseerd op aard, aantal, oorzaken en trends. De uitkomsten worden gebruikt voor het verbeterregister en de managementreview. Rapportages over klachten zijn geanonimiseerd.

Geheimhouding en privacy

Iedereen die bij de behandeling van een klacht betrokken is, gaat vertrouwelijk om met informatie. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling en overeenkomstig de AVG en het privacybeleid van MZN.



Bekendmaking en evaluatie

MZN informeert cliënten over de klachtenregeling en maakt de actuele klachtenroute beschikbaar via de website. Het reglement wordt minimaal jaarlijks gecontroleerd en eerder aangepast wanneer wet- en regelgeving, contractuele eisen of de feitelijke klachtenroute wijzigen.

Contact in één oogopslag

Route	Contact
Mutatio Zorg Nederland	085 004 35 94 info@mutatiozorg.nl www.mutatiozorg.nl/klachten/
Onafhankelijke klachtenfunctionaris (CBKZ)	klachten@cbkz.nl 0183-682829 Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem
Wmo-klachtencommissie (CBKZ)	klachtencommissie@cbkz.nl 0183-682829
Geschil Wkkgz-zorg	Via de erkende geschilleninstantie waarbij MZN is aangesloten; zie de actuele klachtenpagina en www.geschillenindezorg.nl