

MenzSamen

Mens-Zijn doen we
van A tot Z samen

Klachtenreglement

MenzSamen

Klachtenreglement MenzSamen

Inwerkingtreding: 6 september 2017

Onze medewerkers doen hun uiterste best om zorg en diensten te bieden die aansluiten op uw persoonlijke wensen en behoeften. Toch kan het voorkomen dat er iets mis gaat, dat u niet tevreden bent over de door ons verleende zorg en diensten, of over de wijze waarop wij u tegemoet treden. Er ontstaat dan een klacht.

Wat te doen bij een klacht: laat het ons vooral weten!

U kunt uw klacht het beste eerst met de betreffende medewerker, of eventueel diens leidinggevende bespreken. Klachten kunnen vaak op deze wijze al worden opgelost!

Wilt u hierbij ondersteuning, heeft het niet tot het gewenste resultaat geleid, of is de klacht dermate ernstig dat het niet van u verwacht mag worden, dan kunt u de klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg.

Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117
1601 AD Enkhuzen
0228-322205
www.klachtenportaalzorg.nl

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. MenzSamen: een sociaal maatschappelijke zorg-, en welzijnsdienstverlener.
Bezoekadres Heidseweg 44, 5812 AB te Heide.
Postadres: Kolkweg 22, 5802 BK Venray.
Telefoonnummer: 0478-206957.
Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Venlo onder nummer: 69542317.
- b. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) MenzSamen en waarbij de klager een belang heeft;
- c. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor MenzSamen, ongeacht of hij of zij in dienst is van MenzSamen of vrijwilliger of stagiair is, of is ingehuurd;
- d. Ontvanger: een medewerker van MenzSamen die de klacht in ontvangst neemt;
- e. Belanghebbende: natuurlijke persoon wiens belang in het geding is door het handelen of nalaten van MenzSamen, hierna te noemen klager.
- f. Client: een natuurlijke persoon die zorg/begeleiding ontvangt.
- g. Klager: de client, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van client.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Klager heeft het recht om over de wijze waarop MenzSamen zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij MenzSamen;
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van MenzSamen, wordt aangemerkt als een gedraging van MenzSamen.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

MenzSamen draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

HOOFDSTUK 2 DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 4 Informele oplossing

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot de betreffende medewerker of diens leidinggevende, om tot een informele oplossing te komen. Hierbij kan, indien gewenst, ondersteuning worden geboden door de Klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
2. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
3. Van het op informele wijze oplossen van een uiting van ongenoegen wordt een interne notitie gemaakt.

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt, wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger verzocht de klacht schriftelijk in te dienen. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid om advies in te winnen bij de Klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. De Klachtenfunctionaris en de cliënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
2. De cliënt of diens vertegenwoordiger kan, indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat cliënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of door contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger een beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de Klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.
3. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij het bestuur van MenzSamen;
4. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;

5. Indien een klacht komt van een klager die door een (overheids)instantie bij MenzSamen is aangemeld, zal de klacht gemeld worden aan de bij de betreffende instantie aangewezen persoon en opgenomen worden in het dossier.
6. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling;
7. De klager wordt gewezen op het bestaan van deze klachtenregeling en ontvangt een exemplaar uit handen van de ontvanger.
8. MenzSamen kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het derde of vierde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

Artikel 6 Interventie

1. Zodra MenzSamen naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht;
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat MenzSamen ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

1. MenzSamen bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen drie werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. MenzSamen zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 8 In behandeling nemen

De behandeling van de klacht geschiedt door het bestuur van MenzSamen.

Artikel 9 Niet verplicht in behandeling nemen

1. MenzSamen is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een

opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 10 Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 11 Hoorplicht

1. MenzSamen stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 12 Afhandelingstermijn

1. MenzSamen handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel;
2. MenzSamen kan de afhandeling met ten hoogste vier weken verlengen. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 Afhandeling

1. MenzSamen stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt;
2. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling, of als de afhandeling uw klacht in onvoldoende mate wegneemt, dan kunt u zich wenden tot de Klachtencommissie (WMO/Jeugdzorg) of Geschillencommissie (WLZ) van Klachtenportaal Zorg.

HOOFDSTUK 3 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 14 Verantwoordingsinformatie

1. MenzSamen draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.
2. MenzSamen is in staat om inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
3. Jaarlijks worden de klachten geanalyseerd ten behoeve van eventuele verbetermaatregelen. Hierbij wordt gerapporteerd over de volgende aandachtsgebieden:
 - Het totale aantal ingediende klachten;
 - Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen;
 - Het aantal ingediende klachten, dat in behandeling is genomen;

- Het aantal ingediende klachten, dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld;
4. Indien klachten zijn ontvangen van klagers die aangemeld zijn vanuit een (overheid)instantie, zoals bijvoorbeeld de gemeente of het UWV, zal minimaal eens per jaar aan de toegewezen contactpersoon gerapporteerd worden over de in lid 3 van dit artikel genoemde aandachtsgebieden, uiteraard enkel en alleen de aantallen specifiek uitgesplitst voor de betreffende instantie.

Artikel 15 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld;
2. Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

Artikel 16 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement MenzSamen en treedt in werking met ingang van 6 september 2017 en wordt, indien nodig, jaarlijks aangevuld/gewijzigd.